



CENTRALITA  
VIRTUAL  
CLOUD





Cómo  
funciona

Tus números están asignados en nuestros sistemas alojados en el DataCenter y cuando entra una llamada para ti la recibe tu centralita virtual y la envía a la extensión que hayamos configurado.

# Sistema de telefonía virtual

**Utiliza la telefonía IP para gestionar todos tus números desde un mismo lugar, ya sean móviles, fijos, locales o internacionales.**

El sistema telefónico empresarial de Más IP te permite configurar y gestionar tu centralita a través de una interfaz sencilla y muy intuitiva.

★ **Alta escalabilidad**

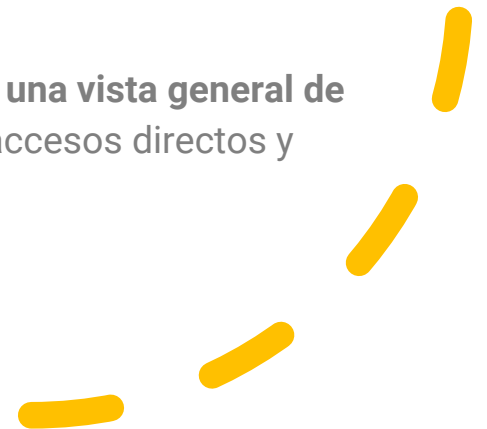
**Añade o elimina números, de forma casi inmediata,** según vayan variando las necesidades de tu empresa y paga solo por lo que usas en cada momento.

★ **Flexibilidad y movilidad**

**La centralita virtual se puede gestionar desde cualquier dispositivo** que cuente con una conexión a internet, lo que permite utilizarlo fuera de la oficina, pero en un entorno seguro y eficaz.

★ **Visión de conjunto**

Con **el panel de control unificado de Mas IP podrás acceder a una vista general de las características y números más importantes.** Personaliza accesos directos y controla de un vistazo tu centralita.



## Números gratuitos

### ★ **Facilidad de implementación**

Con esta funcionalidad tendrás la posibilidad de crear tantos números locales y gratuitos como necesites, para facilitar las comunicaciones con tus clientes. La disponibilidad es casi inmediata, desde el momento en el que decides contratarlos.

### ★ **Alta personalización**

**Otra gran ventaja de estos números es la capacidad de elección.** Podrás personalizar el número, eligiendo dígitos fáciles de recordar o que tengan alguna referencia a tu marca, en el caso de que sea posible.

### ★ **Mejorar la imagen de marca**

**La posibilidad de elegir tantos números locales** como exijan las necesidades de tu negocio, te permitirá ofrecer una imagen de cercanía, cuando sea necesario. Además, **podrás disponer de números internacionales**, si lo que deseas es brindar una imagen más global.



# Horario comercial

## Gestiona el horario de servicio y personalízalo

La función Horario comercial **ofrece diversas posibilidades a los agentes de tu empresa**, que les permitirá actualizar su disponibilidad, basándose en las diferentes épocas del año, horas del día o incluso exigencias del puesto.



# Números en la lista negra

Con la opción de lista negra **podrás evitar que las llamadas no deseadas sean recibidas por tus agentes, ahorrando tiempo y bloqueando bots «basura»** y llamadas que no aportan valor.

Así podrás mantener las líneas telefónicas despejadas para minimizar las colas de llamadas y reducir los tiempos de espera.

## ★ **Bloquear llamadas no deseadas**

**Con esta funcionalidad podrás bloquear tantos números de teléfono** como sea necesario de manera que no puedan entrar en tu sistema llamadas desde ellos.

## ★ **Gestiona fácilmente tu lista negra**

**A través del panel de control podrás añadir y eliminar números de forma sencilla y rápida** y tendrás la posibilidad de gestionar tus listados de llamadas no deseados.

## Mensajes en el buzón de voz

**Personaliza** los diferentes tipo de mensajes y **configúralos** de la manera más adecuada para tu negocio.

No pierdas llamadas cuando no puedan ser atendidas. Ofrece información de valor en los mensajes.

Integra los mensajes para escucharlos desde tus aplicaciones y gestiónalos desde tu CRM.

# Enrutamiento de llamadas

Mejora la experiencia de usuario, optimizando el servicio de Atención al Cliente, con el enrutamiento de llamadas. **Dirige directamente o de manera secuencial las llamadas a tu equipo y escoge la distribución de las mismas con un simple gesto.**

La funcionalidad de **Enrutamiento de llamadas de Más IP** cuenta con **opciones avanzadas** que permiten dirigir las comunicaciones al agente más conveniente para satisfacer las necesidades de los clientes.

## ★ Optimización de la comunicación empresarial

El software de telefonía empresarial de Más IP permite optimizar la gestión de llamadas entrantes gracias a la configuración avanzada.

## ★ Personaliza la distribución de las llamadas

Decide qué agentes se incluirán en la llamada en cascada y el orden específico en el sonarán los diferentes puestos.

## ★ Llamadas en cascada

Las llamadas en cascada suenan en el puesto de un agente y al cabo de determinado tiempo la llamada se duplica a otro puesto y así sucesivamente hasta que es atendida. **Con esta función podrás desviar la llamada a teléfonos fijos, móviles, extensiones o incluso grupos de espera** y tendrás la opción de especificar cada cuánto tiempo se añade un agente y por cuántos segundos sonará en cada puesto.

## ★ Crea tus propias reglas

La alta personalización de esta funcionalidad **te permite crear reglas para las llamadas en cascada, teniendo en cuenta la disponibilidad de los agentes en cada momento.** A través del panel de control podrás gestionar las llamadas en cascada y las reglas de asignación de llamadas en tiempo real.



## Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

### ★ Mejora las llamadas de los clientes con una IVR

Establece fácilmente un **menú de voz interactivo** para guiar a tus clientes hacia el departamento adecuado. **Configurar la IVR de Más IP es muy sencillo y totalmente personalizable** según las necesidades de tu empresa.

### ★ Configura tu IVR

**Configura tu IVR de manera rápida y fácil**, seleccionando las opciones que mejor se adapten a las características de tu negocio, desde la consola de gestión y crea accesos directos a funcionalidades específicas de la IVR para conseguir mayor productividad y mejorar la experiencia del cliente.

### ★ ¿Qué es IVR?

La Respuesta de Voz Interactiva o IVR es un sistema de enrutamiento que te permite, a través de las opciones que va eligiendo el cliente, desviar las llamadas al destinatario correcto. **Un sistema IVR no solo ofrece un mejor servicio de Atención al Cliente**, sino que aumenta la eficiencia del agente.

### ★ IVR multinivel

**Con el sistema IVR puedes crear extensiones específicas para cada uno** de los departamentos, de manera que el cliente sea dirigido directamente al equipo que puede solucionar su problema o contestar a sus consultas.

# Números internacionales

Utiliza los números internacionales de Más IP para establecer una relación de confianza con tus clientes y prospectos en todo el mundo.

## ★ Llamadas internacionales a precios locales

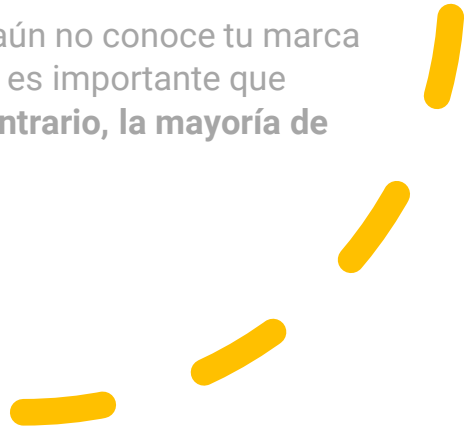
Con las líneas internacionales de Más IP permites a tus clientes que se comuniquen contigo desde cualquier lugar, pero pagando únicamente una tarifa local. De esta manera, obtienes la cercanía que el usuario busca, pero sin necesidad de contar con sedes en cada país.

## ★ Llamadas salientes más eficaces

Cuando un cliente o prospecto recibe una llamada de un número de otro país es muy difícil que conteste. Por el contrario, se siente más motivado a la hora de responder cuando reconoce el prefijo local. Así, **con los números internacionales** conseguirás reducir la tasa de abandono y accederás a una mayor población.

## ★ Llamadas entrantes más numerosas

Durante las primeras fases del customer journey, cuando el cliente aún no conoce tu marca y se plantea obtener información, en la que basará su decisión final, es importante que **tenga acceso a un número cuyo prefijo conozca ya que, en caso contrario, la mayoría de los clientes buscará otra alternativa.**

Four thick, yellow, hand-drawn brush strokes are arranged in a curved, upward-sloping pattern in the bottom right corner of the page.

## Extensiones

**Crea accesos rápidos con tan solo tres dígitos** para que tus empleados puedan comunicarse entre ellos de manera sencilla y veloz. Facilita la comunicación interna y aumenta la eficacia de las interacciones.

## Rapidez y productividad

En cualquier negocio la pérdida de tiempo suele transformarse en pérdida de efectividad, de ahí que las extensiones de tres dígitos sean tan valiosas. **Son fáciles de recordar y permiten a los agentes ser más rápidos a la hora de ponerse en contacto con otra persona de la compañía.**

## Personalice sus extensiones

El uso de extensiones para cada miembro del equipo facilita no solo la comunicación entre los agentes, sino también entre cliente y empresa, ya que los **usuarios podrán ponerse en contacto con cualquier extensión marcando directamente la numeración correspondiente.**

Avanzadas

# Grabaciones

La centralita virtual permite la grabación de llamadas tanto entrantes como salientes o la grabación de una muestra aleatoria del total. Posteriormente podrá realizar la búsqueda y escucha de las que necesite.

- Formación de empleados
- Escucha y reproducción
- Almacenamiento en cloud
- Creación de protocolos y argumentarios
- Sincronización con CRM

## Avanzadas

### ★ Escuchas y susurros

Gracias a esta función podrá escuchar y susurrar a un empleado que este atendiendo una llamada para, por ejemplo, darle formación sobre la atención telefónica a clientes o ayudarle a solucionar un problema determinado.

### ★ CDR

Con el sistema de grabación de registro de llamadas podrá ver el número, la duración, el destino, el origen y otros datos de las llamadas recibidas en su centralita.

## Cola de espera

**No pierdas ninguna llamada de tus clientes o prospectos.** Con la cola de espera los usuarios podrán ser atendidos, aunque tus agentes se encuentren ocupados. La centralita de Más IP te permite configurar y personalizar la cola de llamadas teniendo en cuenta las características y necesidades de tu negocio.

★ **Experiencia de cliente mejorada**

**Con esta función de Más IP los usuarios podrán mantenerse a la espera mientras alguno de tus agentes queda libre,** sin necesidad de volver a realizar la llamada, con lo que mejorarás la experiencia del cliente, de manera notable.

★ **Ajusta el tiempo en cola**

La función cola de llamada permite configurar ciertos parámetros como el tiempo que estarán tus clientes en línea antes de enviarlos al buzón de voz.

★ **Adiós a las llamadas sin contestar**

Gracias a las colas de llamadas no quedará ninguna llamada sin atender, aunque todos tus agentes se encuentren ocupados.

# SMS Profesionales

Los mensajes de texto aplicados al marketing comercial se han convertido en una herramienta imprescindible. **Con esta funcionalidad de la centralita virtual de Más IP podrás enviar, recibir y administrar mensajes de texto SMS de tus clientes de manera sencilla y eficaz.**

Utilízalos desde el departamento de atención al cliente para enviar notificaciones de envíos, citas o información sobre pedidos recibidos o como herramienta de venta para hacer llegar a los usuarios promociones y ofertas puntuales.

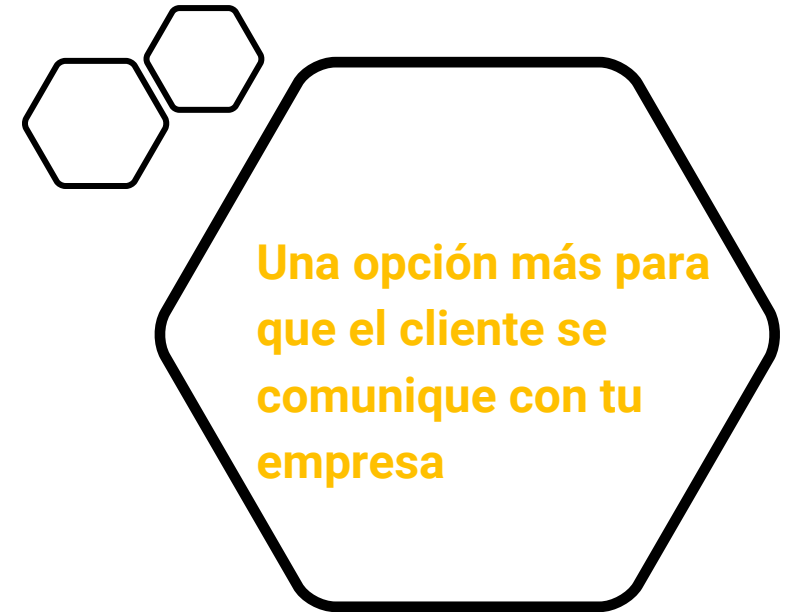
Los SMS son, en cualquier caso, una forma rápida y personal de conectar con tus clientes y proveedores.

★ **Contacto fácil**

**El SMS es una manera sencilla y fácil de conseguir una mayor disponibilidad,** mejorar la capacidad de respuesta y optimizar la comunicación con el cliente.


★ **Accesibilidad multidispositivo**


**Envía, recibe y lee los mensajes desde cualquier dispositivo** y no te pierdas ninguna comunicación con tus clientes, estés donde estés.




Si te gustaría ver una demo de producto o hablar con nuestro equipo comercial para ver cómo podemos ayudarte, contáctanos.



 +34 900 730 030

 [info@masip.es](mailto:info@masip.es)  
[www.masip.es](http://www.masip.es)

 C/ O'Donell nº12 pl3 28009 (Madrid)  
C/ Albacete, 19-2 46007 (Valencia)