



Tecnologia em processamento de voz simplificando o pronto-atendimento.

Consagrada na área de telefonia computadorizada (CTI - Computer Telephony Integration), a MidiaVox já atende em todo o Brasil e em mais 14 países. Essa tecnologia possui aplicações diversas para empresas e está em crescimento em todo o mundo.

Desde 1997, a MidiaVox tem integrado a tecnologia de telefonia computadorizada com aplicações para Internet, como telefonia sob protocolo IP (VoIP) e distribuição automática de arquivos por agendamento, usando protocolo FTP. Além disso, adota a busca de padrões abertos como forma de oferecer produtos livres da dependência excessiva de fornecedores, custos menores a longo prazo e maior vida útil.

Produtos e Serviços

A MidiaVox oferece diversos serviços que estreitam a relação empresa-cliente, e seus dois principais produtos são o URA e o CT:

. URA – Unidade de Resposta Audível

Através dele, o computador atende chamadas, toca e grava arquivos de voz, recebe informações do usuário, transfere ligações e disca números de telefone. Também recebe instruções de quaisquer outros aplicativos para executar uma determinada tarefa.

Algumas vantagens do sistema:

- Fácil configuração, através de interface amigável;
- Acesso a qualquer base de dados, utilizando-se de arquitetura aberta;
- Modularidade: é fornecido em módulos de 4 ou 16 linhas por placa, permitindo que seja expandido a qualquer tempo;
- Capacidade de atender a diversos aplicativos simultaneamente;
- Emissão de relatórios: logs com todos os detalhes da ligação;
- Capacidade de suportar até 60 linhas por máquina.

Aplicações possíveis:

Empresas de cartões de crédito, centrais de atendimento ao consumidor, concessionárias de veículos, serviços 900/0900, escolas, hospitais e laboratórios, instituições públicas, loterias e esportes, planos de saúde/seguradoras e corretoras, delivery, encomendas, importação e exportação, turismo, etc.

. CT – Computer Telephony

Este recente conceito associa as facilidades da telefonia e da informática num único ambiente. A CT proporciona aos usuários maiores possibilidades de explorar todo o potencial dos recursos de comunicação nas empresas, órgãos governamentais e outros tipos de organização.

De uma forma geral, a CT é usada para tornar certas operações possíveis (por exemplo, a devolução da chamada da atendente para a URA), tornar outras mais eficiente (como a chegada da chamada na atendente sem a necessidade de pedir os dados do cliente novamente) e ainda tornar outras mais fáceis de serem realizadas (como uma conferência sem a discagem de diversos códigos no teclado do telefone). Como conclusão, a CT é um meio de tornar as operações de um CallCenter mais rápidas, fáceis e eficientes

Equipe

A MidiaVox é formada por profissionais especializados em telecomunicações, informática e administração de empresas. Com participação em diversos cursos e seminários nacionais e internacionais, estão sempre aptos a executar as inovações tão necessárias a esta área em constante evolução.