



A UTECH

A uTech é um fabricante nacional de equipamentos de alta tecnologia e software para telefonia, segurança e controle de acesso. Fundada em 2010, seu corpo técnico possui mais de 15 anos de experiência e hoje é um dos principais desenvolvedores do segmento.

Com soluções para telefonia e segurança corporativas, a uTech fabrica central telefônica, sistemas de atendimento automático, pesquisa de satisfação, gravador telefônico para qualquer central do mercado, gateways para entroncamento com rede pública, plataforma de callcenter, interfones e controladores de acesso inteligentes.

A solução completa de um único fabricante facilita a instalação, configuração e suporte pós-venda. Ao mesmo tempo, a versatilidade dos equipamentos permite sua utilização com sistemas de terceiros, sendo totalmente compatíveis com outras soluções de mercado.

Principais Produtos uTech

Uma completa linha de produtos legitimamente nacionais com a mais alta tecnologia mundial. A missão da uTech é atender o mercado da telefonia com produtos de qualidade voltados para a segurança, integração e redução de custos corporativos. Desde hardwares até soluções mobile, produtos e soluções sempre voltados a simplificar a comunicação das empresas.

- » Central telefônica IP
- » Gravador telefônico
- » Gateways E1, GSM e analógicos
- » Plataforma CTI
- » Plataforma de callcenter
- » Discador automático e classificador de chamadas
- » Interfones e leitores IP

Confira também o catálogo de Segurança e Controle de Acesso da uTech.

PABX IP

Central telefônica IP: a melhor tecnologia para comunicação corporativa.

A central PABX da uTech é um sistema modular com tecnologia de ponta. Ela permite a utilização de ramais IP e softphones nas máquinas e nos smartphones, diminuindo problemas de cabeamento e adicionando mobilidade aos ramais.

- » Conectividade de forma simples e rápida
- » Segurança total pra sua empresa com a gravação de chamadas
- » Gestão do PABX - Seja na empresa ou na estrada, conexão total
- » Aplicações diferenciadas para otimizar seus negócios

FEATURES

- Monitoração em tempo real
- URA/atendimento automático
- Gravação de chamadas
- Pesquisa de satisfação
- Ramais móveis em smartphones
- API para integração com CRM
- Monitoramento em tempo real
- Relatórios de ramais, chamadas
- Configuração via interface web



CONEXÃO COM REDE PÚBLICA

- Troncos E1
- Linhas analógicas
- Chipeiras GSM
- Operadoras VoIP

GESTÃO DE CONTROLE DE ACESSO

- Interfones IP
- Leitores IP
- Câmeras de segurança

COMUNICAÇÃO

- Ramais IP
- Dect IP
- Softphone desktop
- Softphone mobile
- Ramais analógicos

RELATÓRIOS E MONITORAÇÃO

O PABX IP da uTech permite monitoração e controle de chamadas e ramais em tempo real. Isto quer dizer que é possível escutar qualquer chamada e ainda intervir, injetando áudio para um dos interlocutores em modo discreto, sem que ninguém perceba a ação.

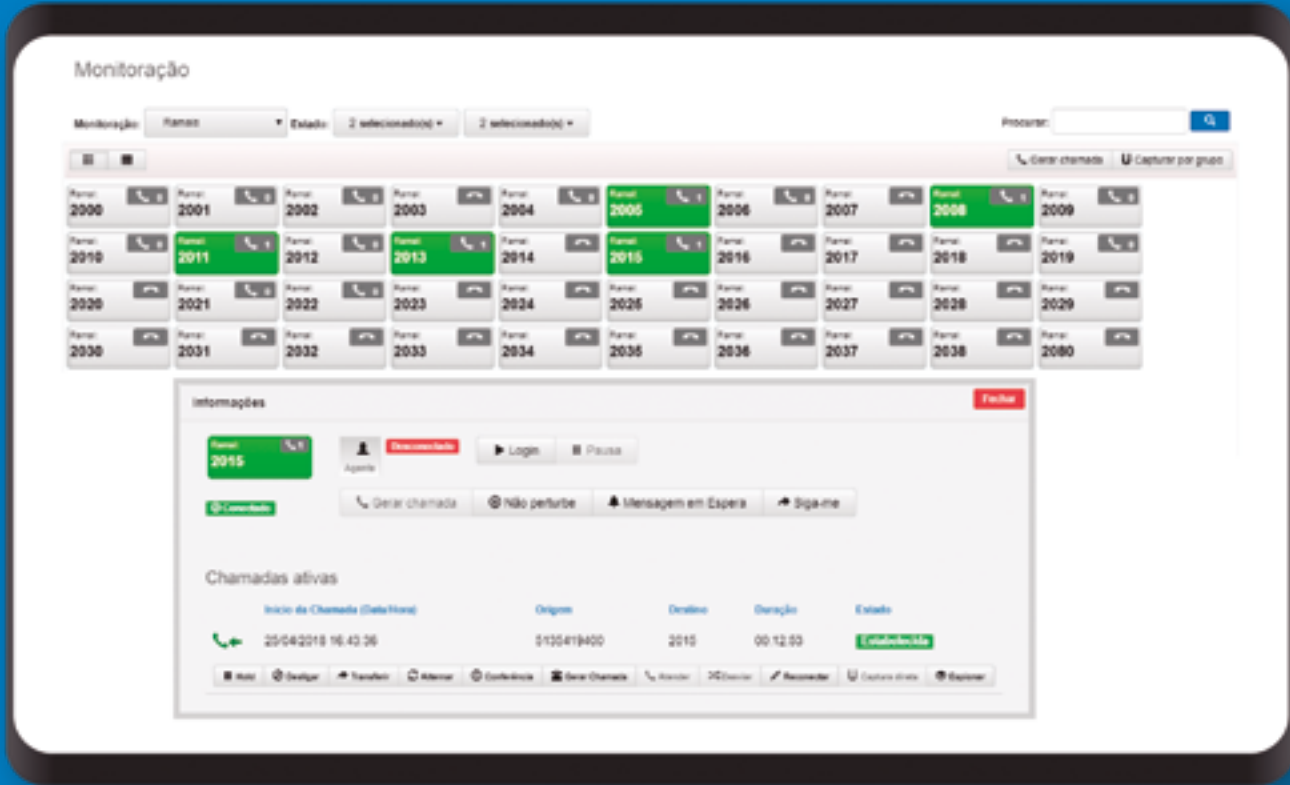
Além disso, a gestão da telefonia é muito simples e completa, pois existem relatórios intuitivos com vários tipos de filtros aplicáveis. Estes relatórios exibem informações de chamadas de todos ramais, troncos, gravações, geolocalização de ligações e permitem extrair informações valiosas para decisões das empresas.

Principais vantagens do PABX IP

- » Gestão centralizada de toda telefonia
- » Entroncamento com rede pública via troncos E1, linhas analógicas, interfaces GSM e operadoras VoIP
- » Chamadas gratuitas entre matriz e filiais via troncos SIP
- » Fácil criação de ramais adicionais
- » Atendimento automático (URA) nativa facilmente personalizável
- » Criação de filas e grupos de atendimento de chamadas
- » Gravação de chamadas com número de protocolo automático
- » Acesso remoto e configurações via interface web
- » Monitoração de chamadas em tempo real
- » Operação de ramais mobile remotos
- » Relatórios completos, simples e intuitivos



Relatório de ramais



Monitoração em tempo real

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Um modo direto e eficaz de avaliar o atendimento disponibilizado para clientes é solicitar que ele faça uma qualificação através de uma nota. Após a finalização do atendimento, o cliente é transferido para uma URA, onde ele vai ouvir perguntas e dar nota para cada uma delas separadamente. As respostas são registradas e armazenadas em um banco de dados, para consulta posterior. O resultado desta avaliação é precioso, pois direciona a gestão para o aprimoramento do serviço prestado.

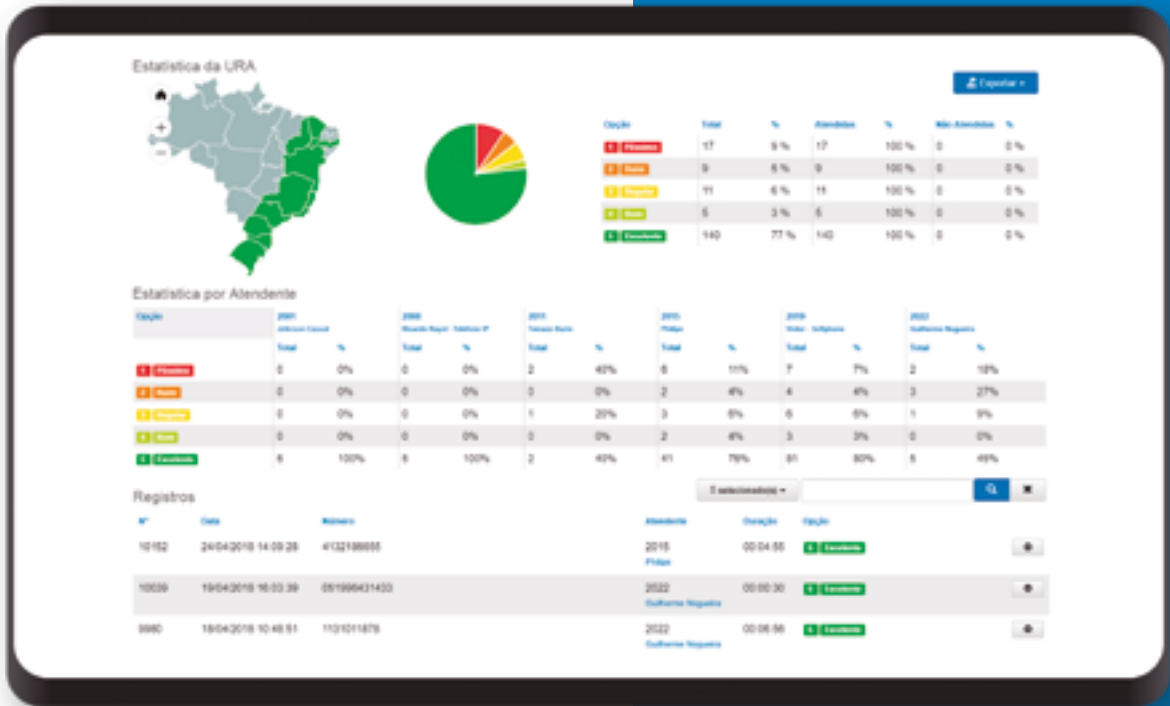
Como Funciona



Após o atendimento o cliente é direcionado para a URA, que reproduz, por exemplo, a seguinte mensagem: "Queremos saber o que você achou de nosso atendimento?".



"Qual nota você dá para o atendimento prestado por nossa Central de Atendimento?"



"Qual nota você dá para o atendimento desta ligação?"



"A empresa X agradece sua colaboração, tenha um bom dia!"

URA

Uma URA (Unidade de Resposta Audível) ou IVR (Interactive Voice Response), é um sistema eletrônico para o atendimento automático de chamadas telefônicas. A sua principal função é automatizar o processo de atendimento, filtrando as ligações para direcioná-las a uma pessoa ou setor especializado, agilizando o contato do cliente com a sua empresa.

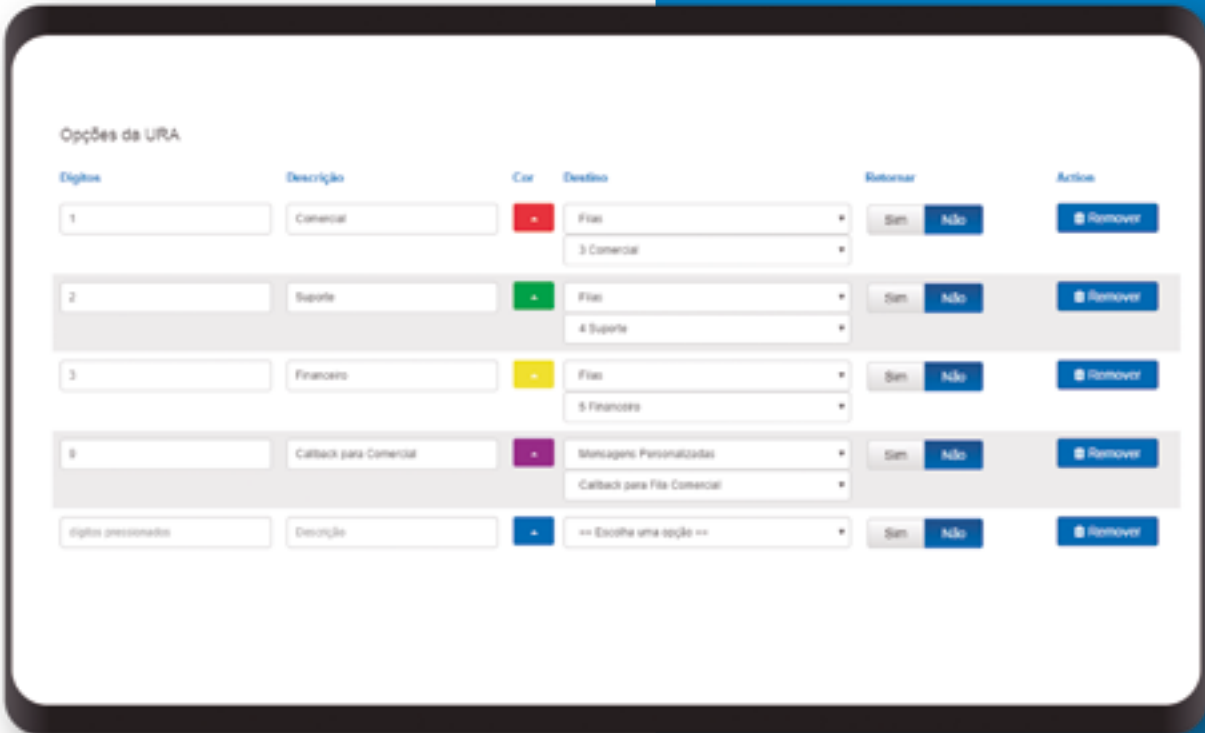
Este direcionamento é feito através de menus e submenus, por onde o cliente navega e seleciona a opção desejada através do teclado de seu telefone.

Principais vantagens

- » Atendimento ao cliente em tempo reduzido
- » Facilidade no direcionamento das chamadas para departamentos
- » Assertividade na distribuição das chamadas
- » Aumento da produtividade dos colaboradores, pois não atendem ligações indesejadas
- » Reduz a taxa de ocupação das linhas telefônicas
- » Reprodução automática de mensagens em períodos específicos, como horário de atendimento ou em finais de semana

Porque utilizar a URA uTech

- » Criação e edição de menu de URA de maneira simples, via interface Web
- » Permite estrutura bilíngue ou trilingue
- » Permite árvore multi-nível, com navegação em vários níveis de menus
- » Importe seus próprios arquivos de áudio personalizados
- » Editor de script personalizado
- » Distribuição automática das chamadas de acordo com roteamento de chamadas entrantes



Como Funciona



O cliente liga para empresa



O sistema atende automaticamente



O cliente ouve um menu e digita o setor que deseja falar



A chamada é transferida ao grupo escolhido para atendimento

CALLCENTER UTECH

Uma plataforma completa para contato com clientes, facilitando a operação das PAs, monitoração dos supervisores e tomada de decisão dos gestores.

- » Operações receptivas e ativas
- » Opção de discador automático com quatro modos de operação
- » Campanhas de voz ativas
- » Agendamento de ligações para clientes
- » Dashboard receptivo e ativo
- » Relatórios de agentes, filas, pausas, classificação de chamadas

Use o discador automático para aumento de produtividade das PAs e campanhas de voz.

Modos de operação do discador:

- » Modo progressivo
- » Modo preditivo
- » Modo preview
- » Modo URA (campanha de voz)
- » Classificador de chamadas produtivas (uAnalytics) integrado com discador

Dashboard

O dashboard fornece as principais informações de atendimento em tempo real. Ele facilita a operação do dia-a-dia e agiliza as tomadas de decisão do supervisor para maximizar a operação do callcenter. Acompanhe em tempo real:

- » Chamadas em atendimento e em fila
- » Chamadas atendidas e abandonadas
- » Nível de serviço (SLA) do atendimento
- » Últimas chamadas recebidas
- » Status dos agentes (PAs) do callcenter
- » Resumo das classificações de chamadas





EASYPHONY CTI

Software para Windows e para smartphones Android e iPhone que viabiliza o máximo de integração entre a infraestrutura de telefonia e os colaboradores, aumentando a produtividade diária e facilitando a comunicação empresarial.

- » Acesso desktop e mobile (ramais móveis)
- » Agenda corporativa integrada para todos colaboradores
- » Controles do ramal, como siga-me, não-perturbe, discagem rápida
- » Controles da chamada, como captura, transferência e conferência
- » Controles de agente de callcenter, como login, logoff, pausas e classificação de chamadas
- » Envio de SMS quando em conjunto com gateways GSM uTech
- » Monitoração de ocupação de ramais para telefonista (mesa operadora)
- » Histórico de chamadas do ramal
- » Acesso à gravações do sistema

↑
PRODUTIVIDADE

MONITORAÇÃO

AGENDA

RAMAIS MÓVEIS

SOFTPHONE SIP

Um softphone SIP multiplataforma para ser integrado com qualquer PABX.

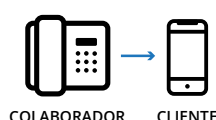
- » Plataformas Windows, Linux e MAC
- » Protocolo SIP com codecs G.723 e G.729
- » Gravação local de chamadas
- » Chamadas com vídeo
- » Transferência cega e assistida
- » Conferência a 4
- » Agenda e histórico integrados
- » Compartilhamento de tela



GRAVADOR SENTINELA

Um gravador telefônico corporativo robusto e confiável

O Sentinela é uma plataforma de segurança voltada para telefonia corporativa. Ele foi concebido para prover gravação, interceptação e monitoramento em tempo real, com rastreamento de chamadas telefônicas. Com isso, a segurança da comunicação corporativa foi elevada a um novo patamar. Todos os dados são registrados de maneira confiável em um servidor, através de uma estrutura que permite acesso remoto e gerenciamento de backups que garante robustez elevada.



COLABORADOR LIGA PRA CLIENTE
Colaborador-alvo faz uma ligação que é de interesse da empresa e deve ser ouvida e acompanhada por um gestor.



SENTINELA

O SENTINELA INTERCEPTA A CHAMADA E LIGA PARA O GESTOR
Gravador identifica automaticamente o início da ligação e gera uma chamada para o gestor fazer uma escuta em tempo real.



GESTOR

O GESTOR ESCUTA TODA A CONVERSA EM SIGILO
Durante a ligação, o gestor pode ouvir o que está sendo dito tanto pelo colaborador quanto pelo cliente sem que ambos percebam a escuta.

- » Gravação
- » Interceptação
- » Monitoração
- » Relatórios
- » Gestão

Principais aplicações

Gravação de chamadas telefônicas

Atuação direta em chamadas

Controle de privacidade (gravação seletiva)

Bilhetador integrado

Monitoração de chamadas em tempo real

Consultas e históricos completos

Relatórios por ramais, troncos e tipo de chamadas

Notificações de chamadas via SMS e e-mail

Envio automático de gravações por e-mail

Interceptação de conversas

Vantagens e Recursos

- » Redução de custos
- » Melhora da qualidade das chamadas
- » Integração de matriz e filiais
- » Integração com PABX existente
- » Expansão da quantidade de ramais disponível em PABX existente

Gateways para todos os usos

- » 01 porta E1
- » 30 canais digitais
- » R2 ou ISDN configurável
- » Sinalização SIP
- » Codecs G.711, G.729 e outros
- » Cancelamento de eco G.165 e G.168
- » Configuração via interface web

- » Até 8 FXO
- » Até 16 FXS
- » Versões com portas FXO e FXS no mesmo equipamento
- » Sinalização SIP
- » Operação via troncos SIP
- » Expansão da faixa de ramais
- » Configuração via interface web
- » Controle de portabilidade para interfaces analógicas

FUJITSU

MAT-63E

Power	Status	Link-Tone	Link-Side
☐	☐	☐	☐
		LMT	PL

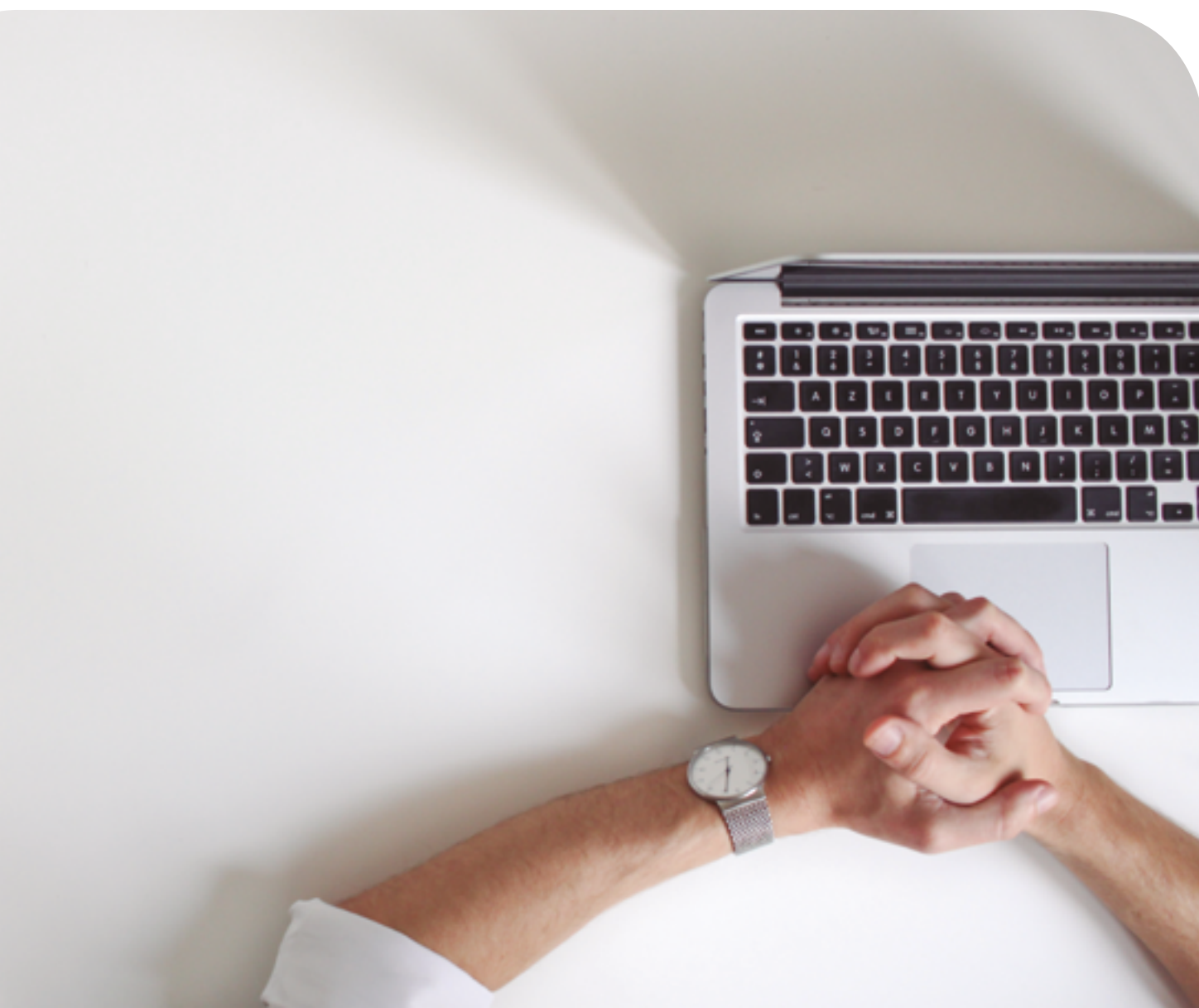
- » 1 porta FXO
- » 4 portas FXS
- » Sinalização SIP
- » Operação via troncos SIP
- » Expansão de faixa de ramais
- » Configuração via interface web

GATEWAYS GSM

O primeiro gateway com consulta à base de portabilidade numérica do Brasil, homologado pela Anatel, é o grande trunfo das empresas para a redução de custos nas chamadas para celulares. Podendo ser utilizado com qualquer central telefônica do mercado, o gateway GSM oferece mais funcionalidades para garantir a otimização dos recursos das empresas.

Funcionalidades linha Unified

- » Versões em quad-band (2G) e penta-band (3G)
- » Protocolo SIP nativo
- » Acesso à portabilidade numérica
- » Aplicativos gratuitos para Android e iPhone para realização de callback
- » Retorno inteligente de chamadas ao número de origem
- » Envio de SMS
- » Redução de custos com faturas de telefonia móvel
- » Implementação de 0800 com custo-zero para celulares
- » Integração com 100% dos PABX do mercado



3G



MGC-22E

- » Gabinete de mesa
- » 2 canais GSM
- » 4 chips
- » Expansível
- » Versões em quad-band (2G) e penta-band (3G)

3G

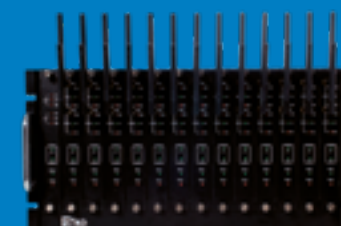


Unified 1U

- » Rack 19"
- » 4 módulos* MGC-22E
- » 8 canais* GSM
- » 16 chips*
- » Expansível
- » Versões em quad-band (2G) e penta-band (3G)

*Limites por gabinete

3G



Unified 5U

- » Rack 19"
- » 14 módulos* MGC-22E
- » 28 canais* GSM
- » 56 chips*
- » Expansível
- » Versões em quad-band (2G) e penta-band (3G)

*Limites por gabinete



Rua Idalina Pereira dos Santos, 67
9º andar | Agronômica
CEP 88025-260 | Florianópolis/SC

(48) 3333-4840
www.utech.com.br
utech@utech.com.br

 /utechtecnologia
 /company/utechtecnologia
 /utechnet