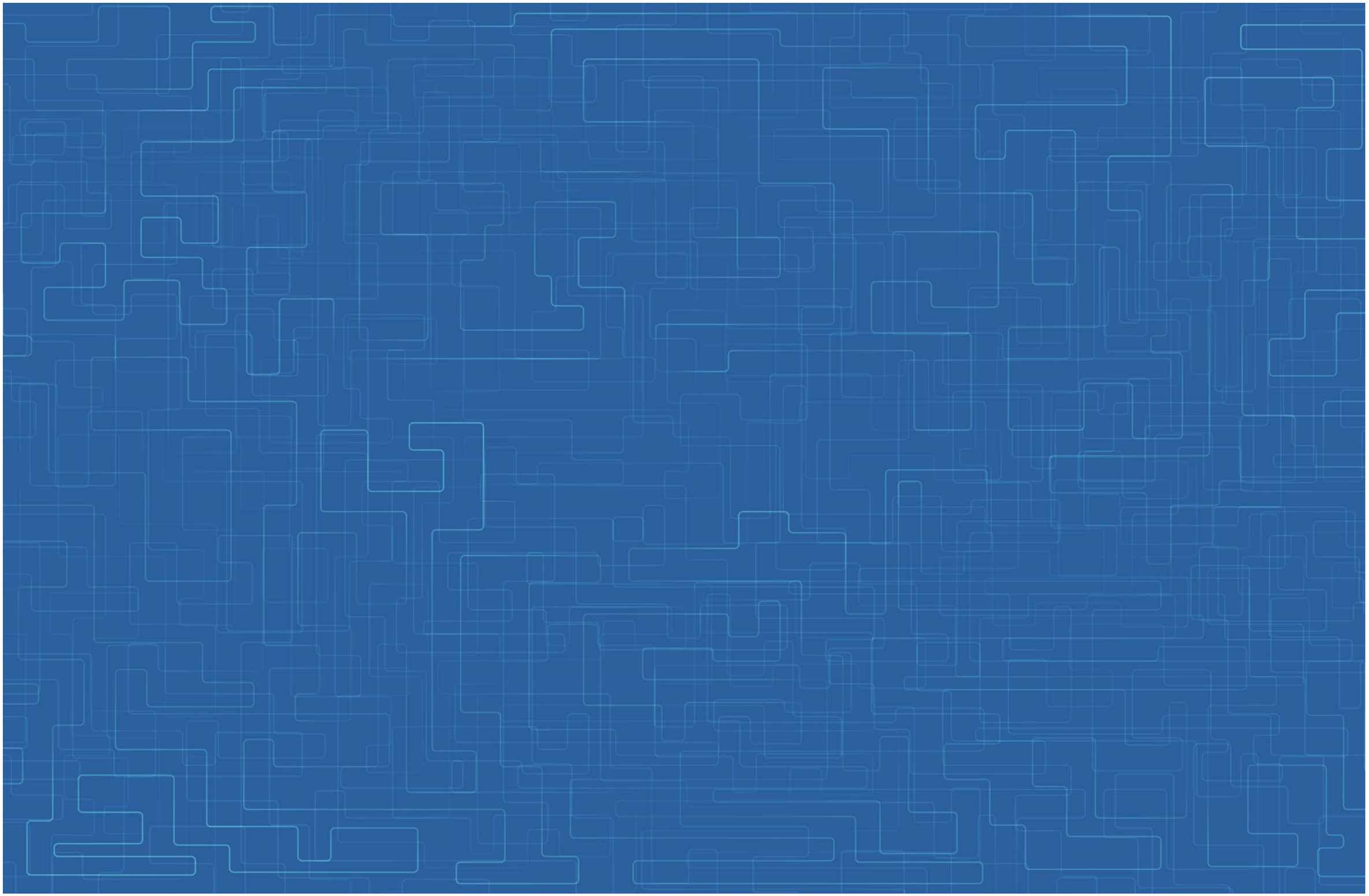


TELEFONIA

µTech

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, plataforma omnichannel, 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 call center
- Discador automático e classificador de chamadas
- Interfones e leitores IP
- Plataforma Omnichannel

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

APPLIANCE
Servidor da uTech com software da Central Telefônica embarcado

VIRTUALIZADO
A uTech instala o software da central em servidor virtualizado do cliente

CLOUD
A uTech disponibiliza acesso e funcionalidades da central diretamente em nuvem

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
- Comunicação via redes sociais
- Gravação de telas de computadores

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

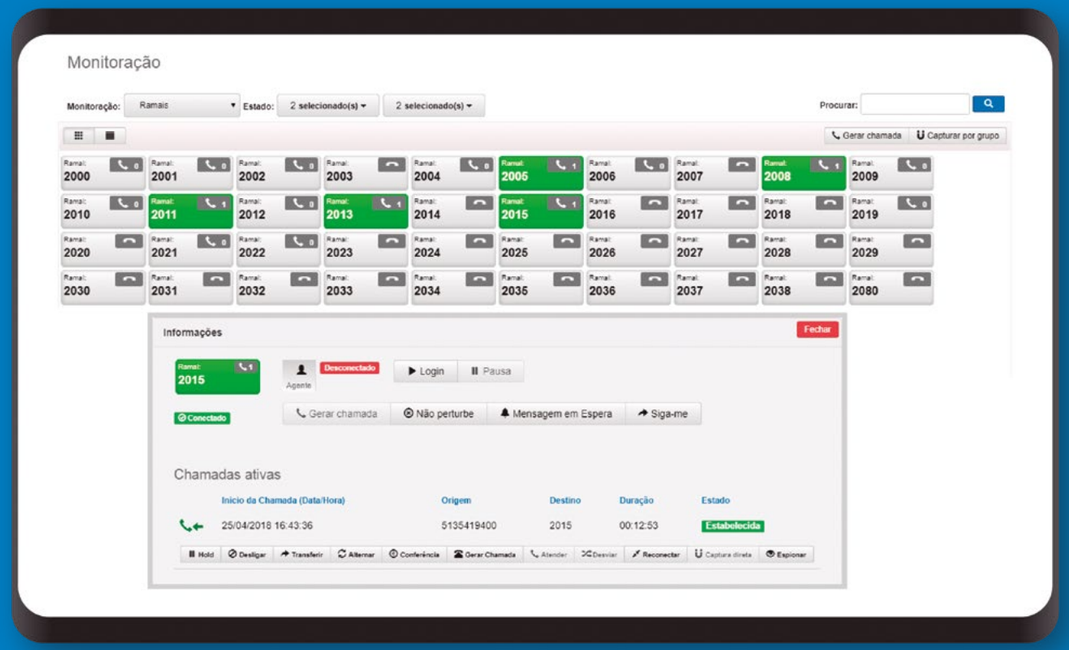
O PABX IP da uTech permite monitoração e controle de chamadas e atendimento de chats em tempo real. Isto quer dizer que é possível escutar qualquer chamada ou ler os atendimentos de texto quando estão acontecendo. O supervisor também consegue intervir, injetando áudio ou mandando mensagens para um dos interlocutores em modo discreto, sem que ninguém perceba a ação.

Além disso, a gestão 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, atendimentos de texto como redes sociais e chats, 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
- Permite fazer atendimentos integrados de Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, Chat do Site e mais

Relatório de ramais



Monitoração em tempo real

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

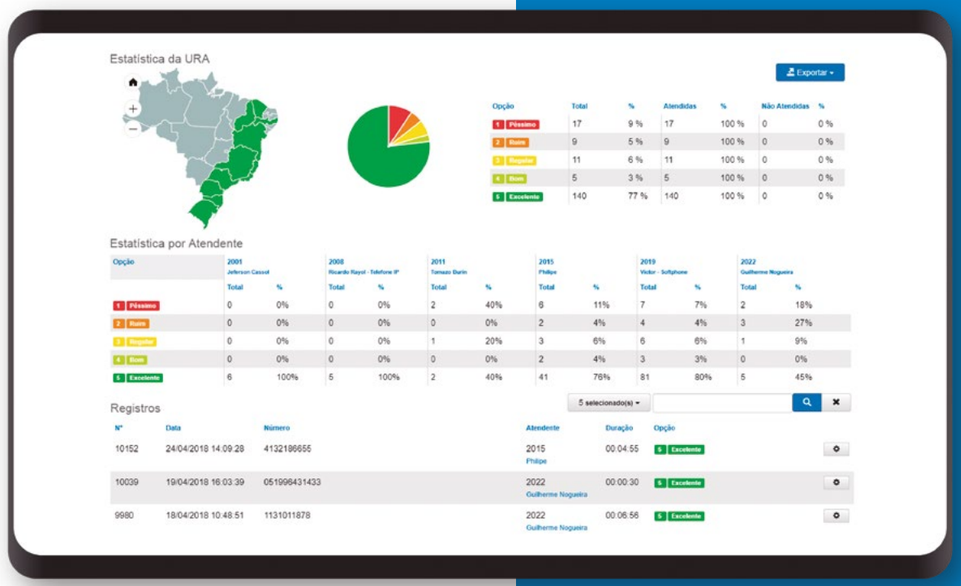
Um modo direto e eficaz de avaliar o atendimento disponibilizado para clientes é solicitar que ele faça uma qualificação através de uma nota. Após a finalização do atendimento, o cliente é trasnferido para uma URA, onde ele vai ouvir perguntas e dar nota para cada uma delas separadamente. As respostas 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?".

NOTA 4

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



NOTA 5

"Qual nota você dá para o atendimento do atendente 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 trilíngue
- 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

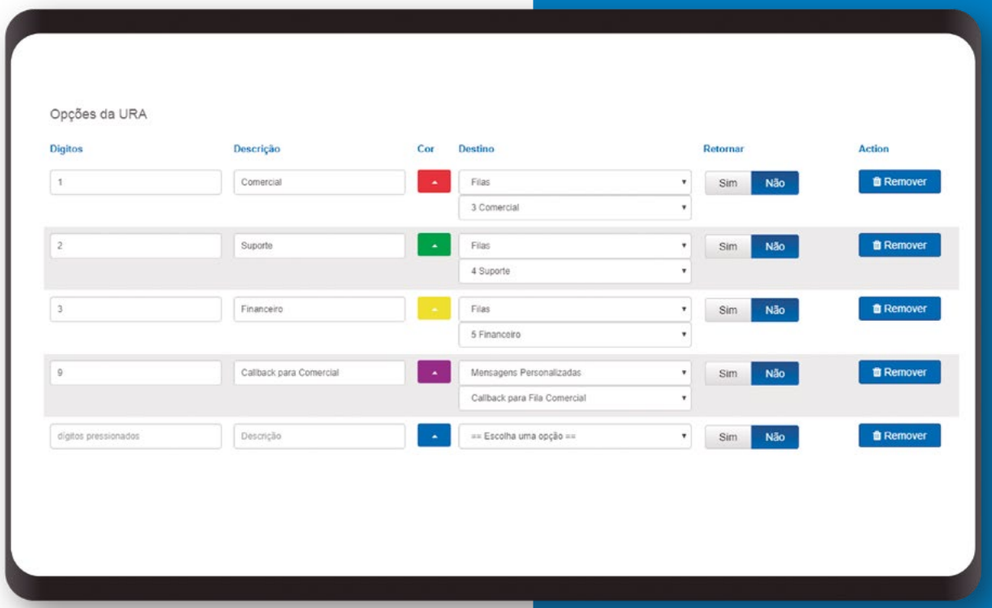
Como Funciona

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



CALL CENTER 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 call center. 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 call center
- Resumo das classificações de chamadas

OMNICHANNEL

O Omnichannel Integra os atendimentos da sua empresa em um único sistema

Agora você centraliza a comunicação atendendo o seu cliente no meio que ele escolher para entrar em contato. Telefone, redes sociais como WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, Chat do Site e até e-mail são acessados por uma interface única e centralizada.

OMNICHANNEL

TELEFONIA

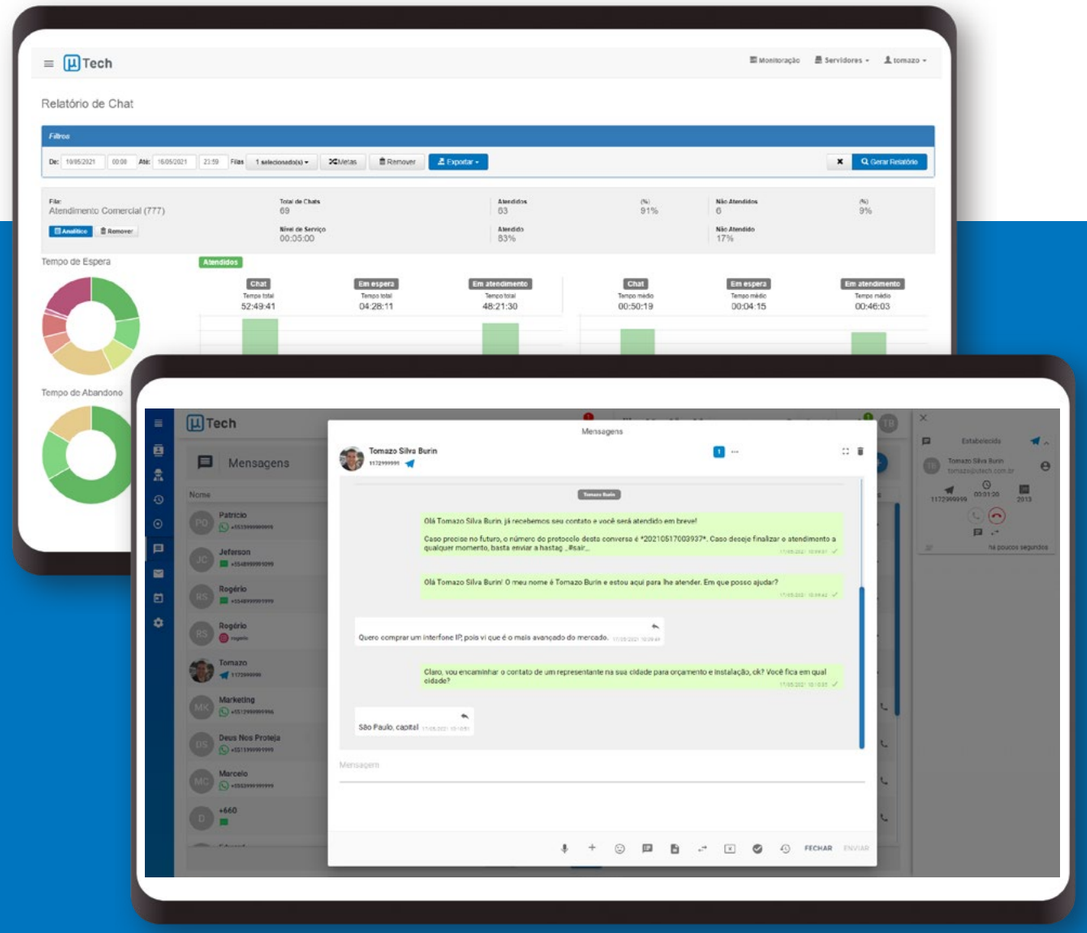
Atenda e grave todas as ligações, faça escutas em tempo real, acesse relatórios completos, integre com sistemas e faça pesquisa de satisfação, tudo sem precisar pegar no telefone.

REDES SOCIAIS

WhatsApp · Telegram · Facebook Messenger · Chat do Site · Direct do Twitter · Direct do Instagram · SMS

E-MAIL

Use seu próprio servidor para receber e enviar e-mails e manter todos registros acessíveis rapidamente



INTEGRADO COM CHATBOT

Porque usar Omnichannel uTech?

- Um ou mais números de WhatsApp
- Monitoração de atendimentos em tempo real
- Permite atendimentos em home office
- Histórico de chamadas, conversas e e-mails
- Personalização de fluxos de atendimentos
- Relatórios de atendimentos e agentes

INTEGRAÇÕES CRM E HELPDESK

Informações de chamadas e mensagens no seu CRM

Dados de atendimentos de chamadas de voz, mensagens do Omnichannel e do Chatbot podem ser adicionadas automaticamente no seu CRM ou sistema de Helpdesk, centralizando as informações.

CRM integrados:

salesforce · pipedrive · HubSpot · exact sales · PipeRun · Senior

Helpdesk integrados:

freshdesk · Zendesk · movidesk

Por que integrar?

1. Para ter dados de atendimento dentro de tarefas e/ou tickets
2. Porque o sistema associa quem atendeu o cliente, quando, quanto tempo e o que foi tratado, incluindo classificação
3. Pois acrescenta informações gerenciais nos sistemas
4. Para ter relatórios completos dos atendimentos que algumas vezes não estão disponíveis no CRM

API: Permite você fazer sua própria integração

API

CHATBOT

A inteligência artificial ajudando você a atender os clientes

Com o chatbot você reduz a carga dos seus atendentes automatizando respostas e ações, aumentando a agilidade da sua empresa e a satisfação do seu cliente.

Como funciona?

Cliente manda mensagem → Robô identifica a necessidade → Robô solicita dados → Robô busca informações no sistema → Robô responde ao cliente

Integrado com:

VoIP · WhatsApp · Telegram · Facebook messenger · Instagram · Twitter · SMS · Chat · E-mail

Personalizado conforme sua necessidade. Nós fazemos o chatbot operar conforme as necessidades da sua empresa.

NLP (Natural Language Processing) desenvolvido pela uTech.

EASYPHONY CTI

Uma aplicação Web, 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 Web e 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 call center, 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

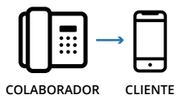
Um softphone SIP multiplataforma para ser integrado com qualquer PABX.

- » 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
- » Até 10 contas simultâneas
- » Multilínguas
- » API para integração

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.

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.

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

GATEWAYS SIP

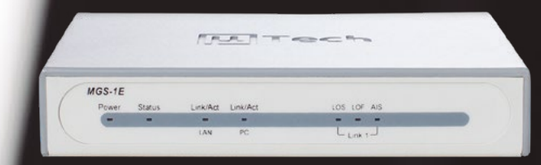
A uTech fabrica três tipos de gateways: o que converte tronco digital E1 R2/ISDN em protocolo SIP, chamado MGS-1E; os que convertem sinal analógico em SIP, a família MGA e o MAT-41E; e por último os gateways GSM-SIP, também conhecidos por chipeiras, que são o MGC-22E e a linha Unified. Eles viabilizam a integração de redes IP com a infraestrutura pública, simplificando a comunicação das empresas e reduzindo custos com telefonia. Eles podem ser utilizados com a central da uTech ou em conjunto com qualquer central de qualquer fabricante.

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

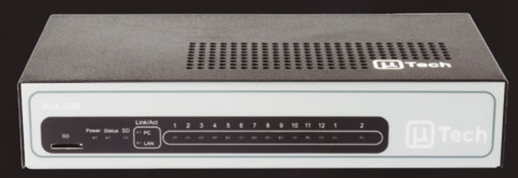
Gateways para todos os usos

Gateway E1-SIP MGS-1E



- 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

Gateway analógico - Família MGA



- 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

Gateway analógico MAT-41E

- 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

MGC-22E

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

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