



Alcatel-Lucent



Experience the
OpenTouch™
Conversation



Alcatel Lucent abre una nueva era de soluciones para optimizar el servicio al cliente

Las conversaciones actuales de los clientes se realizan a través de múltiples canales e impulsan una transformación del modo en que las empresas contemplan el servicio al cliente. Alcatel-Lucent, con la presentación de la nueva gama de soluciones de servicio al cliente OpenTouch Customer Service Suite, ayuda a las empresas en la evolución de su estrategia de servicios para acomodar las necesidades de sus clientes actuales y futuras, a alinear sus procesos de negocio.

La nueva solución OpenTouch Customer Service Suite (OTCS) gestiona las relaciones basadas en comunicaciones de voz, multicanal y redes sociales, y amplía el soporte a los clientes para incluir capacidades de gestión de la marca y de la reputación de la empresa (e-Reputación).

Esta nueva solución permite a las empresas seleccionar lo que necesitan, ampliar la solución (en capacidad y funcionalidades) a medida que se desarrollan sus actividades, y decidir cómo se facilitan los servicios.

Entre las funcionalidades clave de la solución OpenTouch Customer Service Suite se incluyen las siguientes:

- ◆ **Gestión unificada de las interacciones, enrutamiento unificado y soluciones de escritorio unificadas:** Esto garantiza una alta eficiencia operativa para gestionar y mostrar todos los medios de comunicaciones a través de un proceso unificado y una interfaz ergonómica.
- ◆ **Portal de gestión:** Unifica en una única herramienta de web la configuración de la solución, la gestión de la campaña y del personal, y la generación de informes en tiempo real y de datos históricos. A través de una interfaz adaptativa basada en los diferentes perfiles, responde a las expectativas de gestión, operación y administración de los centros de contacto.
- ◆ **Marcación unificada:** Esta funcionalidad ofrece la gestión más avanzada de las campañas de llamadas, con la capacidad de visualización previa y una potente modalidad de llamadas predictivas. El galardonado algoritmo de la modalidad predictiva permite conseguir unos registros sin precedentes de productividad de los agentes, con una ocupación de 50 minutos por hora, y con una tasa de molestias ocasionadas del 3% o inferior.
- ◆ **Capacidades de integración:** La solución OTCS se integra con todas las herramientas críticas de negocio, como sistemas CRM y ERP, y con el ecosistema de capacidades de grabación,

reconocimiento de voz, etc., lo que amplía el alcance de la información para facilitar el servicio a los clientes. Se apoya en unos conectores nativos y en un servidor de integración que incluye una capa de interfaces API homogénea y con múltiples módulos, y un estudio de diseño completo.

- ◆ **Módulos adicionales:** Dirigido a los clientes actuales que pueden acceder sobre la infraestructura existente a nuevas funcionalidades, tales como envío de correos electrónicos y sistemas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR), entre otros.

La solución **OpenTouch Customer Service Suite** complementa los activos existentes del Centro de contacto de Alcatel-Lucent, y es la base de los sistemas de nueva generación que facilitan una conversación continua con el cliente y que permiten a las empresas colaborar con sus clientes en lugar de simplemente hablar con ellos o escucharlos.

La solución permite actuar a toda la empresa como una sola entidad y estar totalmente dedicada a facilitar el servicio a sus clientes, siendo lo suficientemente flexible y modular para adaptarse a los cambios del negocio.

Fuente: businesscol

ANEWNOTICIAS
Caracas - Venezuela



Líder comunicando líderes

www.anew.com.ve