



www.anew.com.ve



Altitude Software lanza Altitude uCI8 que maximiza, en tiempo real, el impacto del CC en el negocio

El objetivo de la nueva suite para la gestión de la interacción con clientes es impulsar los resultados empresariales

La operación del Contact Center consigue información de negocio que impulsa la rentabilidad

Altitude Software, multinacional experta en soluciones para Contact Center, anuncia el lanzamiento de [Altitude uCI 8™](#), nueva versión de la galardonada suite de gestión para la interacción con clientes.

La nueva versión aumenta la rentabilidad del Contact Center y su impacto en la empresa con información de negocio en tiempo real, workflow multimedia, optimización de campañas e interacciones unificadas en redes

sociales. "[Altitude uCI 8™](#) ayuda a los Contact Centers a aplicar estrategias de negocio en tiempo real y ofrecer el máximo valor en un amplio abanico de situaciones operativas", afirma Gastão Taveira, CEO de Altitude Software. "La nueva versión ofrece al mercado importantes novedades para dar soporte a una nueva generación en el servicio al cliente, campañas inteligentes, herramientas avanzadas de gestión y vinculación con las redes sociales".

Beneficios de la inteligencia operativa en tiempo real

En un mercado muy competitivo, es una cuestión clave para los Contact Centers poder ajustar de forma continua las operaciones para responder a los cambios. Los beneficios se destacan en el informe de Gartner de Agosto de 2011 "Cómo justificar el coste de la inteligencia operacional en tiempo real", de W. Roy Schultze y Bill Gassman: "El beneficio fundamental de la inteligencia en tiempo real es una información mejor y más actualizada, que conlleva decisiones más rápidas e inteligentes y un mejor rendimiento del negocio. En la toma de decisiones operativas, la información reciente es casi siempre más valiosa que la antigua. La vida media del valor de la información puede ser medida en horas, minutos o milésimas de segundo, dependiendo del tipo de decisiones que se deban tomar".

Innovación significativa en áreas claves de negocio del Contact Center

Altitude uCI 8™ es la última versión de la probada solución de software para Contact Centers, que en sus 20 años de trayectoria ha obtenido excelentes resultados y que, actualmente, es utilizada en 1.100 Contact Centers en todo el mundo. Incluye cientos de nuevas funcionalidades centradas en el aumento de la capacidad del Contact Center para conseguir beneficios, lo que supone una importante innovación en cuatro áreas claves de negocio del Contact Center:

- **Decisiones certeras con información en tiempo real** - Altitude uCI 8™ permite a los responsables ir más allá de la gestión estándar de operaciones, acceder a una gran cantidad de información en tiempo real y combinar la vigilancia operativa y de negocio, para crear cuadros de mando de negocio personalizados. Esta nueva realidad consigue decisiones certeras que mejoran los resultados de negocio y el rendimiento operativo.
- **Interacciones unificadas con redes sociales** - Altitude uCI 8™ permite a los Contact Centers supervisar e interactuar con redes sociales como Facebook y Twitter, utilizando el histórico unificado del cliente, procesos de negocio coherentes y agentes especializados en múltiples canales. Las empresas pueden beneficiarse de las redes sociales para crear vínculos y responder a sus clientes actuales y potenciales, poniendo en práctica la disciplina, las métricas y los recursos del servicio al cliente.
- **Flujo de trabajo multimedia** - Altitude uCI 8™ automatiza los procesos de negocio más allá del Contact Center, extendiendo el servicio al cliente a toda la organización. Una cola multimedia unificada agrega todas las interacciones y actividades, enrutando las tareas y la información del cliente a los agentes y personas adecuados de la organización. El mayor control de la gestión de procesos de negocio mejora los niveles de servicio al cliente, la responsabilidad y la productividad de la organización.

- **Campañas inteligentes** - Altitude uCI 8™ ayuda a los Contact Centers a gestionar y aplicar la inteligencia de negocio en tiempo real en los servicios salientes. La creación, replicación y gestión de campañas, son tareas rápidas e intuitivas. Los responsables de las decisiones en el Contact Center se benefician de las funcionalidades avanzadas para analizar los datos en tiempo real, cambiar la segmentación y acelerar el retorno de la campaña. Los nuevos algoritmos de gestión evalúan recursos, tareas, competencias y legislación para ofrecer los mejores resultados de negocio, a la vez que utilizan las potentes soluciones de marcación en modo predictivo, power o preview.

"Altitude uCI 8™ es una nueva generación de soluciones para Contact Center, desarrollada en estrecha colaboración con los líderes del sector. Puede ofrecer drásticas mejoras en el rendimiento del Contact Center mediante el ajuste de las operaciones a los indicadores clave de rendimiento (KPIs) en tiempo real, cubriendo diferentes negocios y territorios", afirma Miguel Lopes, Vicepresidente de Altitude Software.

El periódico de mayor difusión de Brasil maximiza sus resultados de negocio

Folha de São Paulo es el periódico de mayor difusión de Brasil, con una audiencia diaria de 300.000 lectores. Cuenta con un Contact Center de más de 150 agentes. Su dirección comprende la importancia de la mejora continua en la atención al cliente. La adopción de Altitude uCI 8™ ha supuesto una oportunidad para mejorar el rendimiento operativo y para simplificar la venta de

suscripciones y la gestión de campañas de recaudación. "La solución Altitude uCI 8™ permite a Folha hacer un mejor uso de sus recursos", explica Murilo Bussab, director de Marketing y Distribución de Grupo Folha. "El análisis diario de las métricas operativas y de negocio en el portal de gestión nos permite mejorar los procesos, aumentar la productividad y maximizar los resultados de las campañas de ventas".

Servicios pioneros para Contact Center que aumentan la productividad de campañas complejas

YOURVOICE es un innovador proveedor de servicios de Contact Center de Portugal. Fue el primero en ofrecer sus servicios basados por completo en soluciones VoIP (con tecnología de Altitude Software). Opera desde 2007, emplea a varios cientos de agentes en dos ubicaciones y experimenta un crecimiento sostenido en el mercado. "La solución Altitude uCI 8™ nos hizo más productivos y eficaces en las campañas de captación de clientes con necesidades complejas", señala Paulo Cera, CIO de la compañía. "Hemos sido capaces de aumentar el rendimiento de las campañas con un enfoque más preciso y una monitorización personalizada en tiempo real. Esto nos ha permitido ser más rápidos y mejores en el ajuste de la operativa para un mayor retorno".

Altitude Software ofrece, en todo el mundo, una solución robusta y modular, que gestiona todas las interacciones con los clientes y unifica todos los puntos de contacto de la organización en una solución abierta, independiente de la plataforma y basada en

estándares. Con 15 oficinas en cuatro continentes y una red de partners consolidada, Altitude Software saca partido a las inversiones ya existentes en tecnología, añadiendo valor de forma constante en un amplio abanico de situaciones con un bajo coste total de propiedad.

Fuente: Altitude

ANEWNOTICIASINTERNACIONAL
Caracas - Venezuela

