

Xperience

Interactúe con sus clientes a través de una completa solución de Contact Center en la nube



Los Contact Centers modernos se desenvuelven en un mercado competitivo que exige calidad, flexibilidad y velocidad. Las empresas deben satisfacer las necesidades crecientes de un entorno comercial volátil con la mínima inversión y costes reducidos y previsibles. Xperience es una solución estándar, completa y fiable que permite a las empresas responder a los desafíos del servicio de atención al cliente y solucionar con toda facilidad los problemas empresariales a medida que se plantean.

¿Qué es Xperience?

Xperience es una solución fiable y flexible que resulta fácil de utilizar y gestionar. Proporciona a los Contact Centers mayor agilidad empresarial y la capacidad para ofrecer al cliente una experiencia excelente. Cuenta con una red de almacenamiento de alta disponibilidad y mantenimiento de sistemas en horario permanente, para garantizar que las operaciones nunca se detengan. Xperience es una solución integral, modular y escalable que se puede ampliar y reducir para adaptarse a las necesidades de cada empresa. Admite un rápido incremento y disminución de los servicios sin generar dificultades presupuestarias significativas.

Xperience unifica todos los puntos de contacto de la empresa en su conjunto. Así, el Contact Center puede prestar un servicio uniforme a todos y cada uno de los clientes, con independencia del canal multimedia empleado. Mejora en gran medida el recorrido del cliente, pues se trata de una solución centrada principalmente en prestar un servicio que redunde en la mejor experiencia posible.

¿Cómo puede mejorar mi negocio?

Xperience es una solución adecuada para todo tipo de empresas, sin importar sus dimensiones. Se entrega lista para su uso, pero se puede personalizar con el fin de atender las necesidades concretas de la empresa y lograr una reducción de costes importante. Puede utilizar Xperience para las operaciones más diversas, desde telemarketing y cobro de deudas hasta encuestas de satisfacción o campañas de atención al cliente. Se trata de una solución completa con prestaciones multimedia para interacciones entrantes y salientes, enrutamiento inteligente basado en aptitudes, una cola unificada para todos los canales multimedia y muchas otras funciones. También incluye un escritorio unificado desde el cual los agentes podrán prestar un servicio personalizado y uniforme, así como una aplicación para gestionar el Contact Center en base a información en tiempo real. Todo ello sin necesidad de contar con hardware, software de sistemas, recursos de TI ni gastos de capital adicionales.

Tanto si la suya es una pequeña empresa sin presupuesto para invertir en módulos esenciales, como un distribuidor automático de llamadas (ACD, Automatic Call Distributor) o un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR, Interactive Voice Response), como si se trata de una gran compañía en busca de una alternativa razonable y funcional a las opciones on premises, Xperience permite una ampliación rápida de las infraestructuras sin tener que incurrir en los costes de propiedad de la tecnología y de los recursos de TI.

CARACTERÍSTICAS DESTACADAS



Solución completa y modular



Alta disponibilidad para evitar el tiempo de inactividad



Escalabilidad para adaptarse a las necesidades empresariales



Unificación de los puntos de contacto de toda la empresa



Solución adecuada para pymes y grandes organizaciones por igual



Solución de Contact Center fiable y segura



CARACTERÍSTICAS

VENTAJAS



Escalabilidad

- Escalabilidad para adaptarse al aumento o la disminución de los requisitos individuales de la empresa. Xperience aporta la flexibilidad de cambiar cuando se necesita y responder con agilidad a las exigencias del negocio.



Alta disponibilidad

- Sin necesidad de complejos planes de recuperación ante desastres. Xperience almacena y protege los datos de la empresa y realiza una copia de seguridad.
- Incluso en casos extremos, como catástrofes naturales, el sistema vuelve a ponerse en marcha con gran rapidez, con el fin de restaurar las operaciones y minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de productividad.



Agilidad empresarial

- Permite a las empresas crear nuevos módulos y propuestas de valor con el fin de mejorar el negocio sin inversión en software.
- Las actualizaciones de software automáticas permiten a las empresas concentrarse en lo que realmente importa: los clientes.
- No es preciso que el departamento de TI del Contact Center gestione la solución; Altitude se encarga de ello.



Seguridad

- La solución Xperience cumple las estrictas normativas del sector para la nube, tales como los estándares de seguridad ISO; además, se somete a auditorías de seguridad periódicas.
- Altitude proporciona a sus clientes confidencialidad total de sus actividades. Por ejemplo, los outsourcers que trabajan con empresas competidoras entre sí solo acceden a la información de cada.



Sin gastos de capital

- No hay que realizar una inversión inicial (gastos de capital cero). De este modo, la empresa puede comenzar y finalizar los proyectos sin hacer gastos.
- La solución de pago por uso no requiere gastos de capital. La rapidez de despliegue minimiza los costes de puesta en marcha de los proyectos y permite predecir los gastos de explotación.



Modelo de pago

- Xperience proporciona a todos los tipos de empresas, desde pymes hasta grandes compañías, acceso a la tecnología de Contact Center más avanzada.
- Todos disfrutan de las mismas opciones empresariales, tales como el pago por uso, para que su actividad de Contact Center sea todo un éxito.



Trabajo desde cualquier lugar

- Las empresas ya no están sujetas a una ubicación física en la que almacenar los servidores y otras herramientas.
- Siempre y cuando dispongan de acceso a Internet, los empleados pueden trabajar desde cualquier lugar; esto permite a la empresa ampliar su negocio a gran velocidad.



Las galardonadas soluciones de Altitude permiten a organizaciones de todo el mundo mejorar la comunicación con los clientes, garantizar el cumplimiento de las leyes, reducir los costes operativos e impulsar la excelencia de la interacción con el cliente.

www.altitude.com
info@altitude.com

Bogotá • Bruselas • Buenos Aires • Chicago • Dubai • Lisboa • Londres • Madrid • Manila • Nova Déhli • Cidade do México • Örebro • Paris • São Paulo • Toronto
 © Altitude Software. Todos los derechos reservados. La información proporcionada está sujeta a cambios sin previo aviso. Aunque se considera que dicha información es exacta, se ofrece sin garantías expresas o implícitas. Para obtener información sobre la disponibilidad, póngase en contacto con su representante local.