ALTITUDE VOICE PORTAL REINVENTA EL AUTO-SERVICIO PARA EL CLIENTE A TRAVÉS DEL PORTAL DE VOZ

lunes, 16 de abril de 2007

La nueva versión proporciona un servicio transparente al cliente y favorece el aumento de la productividad en el Contact Center

Madrid, 13 de abril, 2007.- Altitude Software, empresa mundial en tecnologías de Call/Contact Center, anuncia la disponibilidad de su plataforma de voz Altitude Voice Portal diseñado para dotar de mayor valor añadido a los Contact Center.

“En la actualidad, las soluciones IVR por sí solas no son suficientes. Altitude Voice Portal sitúa los sistemas de auto-servicio para el cliente a través de Portal de Voz en un nuevo plano. Proporciona más aplicaciones, incluyendo el reconocimiento del habla y la síntesis de voz, que hacen más productivas las interacciones”, comenta Raquel Serradilla, directora general de Altitude Software. “Altitude Voice Portal incrementa la facturación del Contact Center al tiempo que refuerza la satisfacción de sus clientes, y reduce drásticamente el número de llamadas abandonadas, perdidas o las que se manejan mal.”

Altitude Voice Portal es una potente plataforma de voz que ha mejorado el concepto de auto-servicio gracias a la incorporación de IVRs IP y a su integración nativa con soluciones destacadas de mercado en Reconocimiento de Habla (ASR) y Síntesis de Voz (TTS).

Ventajas para las empresas:

- Permite expandirse geográficamente usando IVR sobre IP.
- Aprovecha la infraestructura existente y está totalmente integrado con la plataforma software de Altitude.
- Soporta el modelo de servicio bajo demanda para las localizaciones remotas.
- Proporciona una calidad mayor en el auto-servicio de llamadas de voz.
- Reduce la complejidad en el diseño de los diálogos.
- Elimina la rigidez de los menús IVR tradicionales con más opciones y simplificando las interacciones.
- Gran mejora en la usabilidad.

Altitude Voice Portal se integra en la nueva versión de la solución Altitude uCI 7.5, que incluye numerosas innovaciones diseñadas para aumentar la productividad de los Contact Centers y para que éstos aborden el cambio de manera más eficaz.

Altitude uCI está basada en una arquitectura abierta IP y soporta tanto agentes remotos como arquitecturas bajo demanda y ASP, optimizando los recursos humanos y de TI existentes en la empresa. Además incrementa la satisfacción de los clientes ofreciendo servicios y aplicaciones más amigables y transparentes. En cuanto a los gestores, les proporciona las herramientas necesarias para diseñar e implementar modelos de servicio flexibles y centralizados que incrementen la productividad de los agentes.

Sobre Altitude Software

Altitude Software es empresa mundial de soluciones Contact Center que están presentes en más de 700 empresas (150.000 licencias) de todos los tamaños, y en 60 países. La compañía posee oficinas en 14 países y su sede central se encuentra en Lisboa (Portugal).

Los 11 años de experiencia en ayudar a las compañías a transformar y gestionar los procesos de interacción con los clientes, han hecho que Altitude Software haya ganado más de 25 prestigiosos premios internacionales y que, por cuarto año consecutivo, Gartner la posicione como empresa “visionaria” en el último análisis del mercado Contact Center, “Magic Quadrant for Contact Centre Infrastructure, EMEA, 2006”.

Altitude Software desarrolla la solución Altitude uCI (Unified Customer Interaction) para la gestión de la relación con los clientes en todo tipo de Contact Center (grandes empresas y pymes). A finales de 2006 lanzó, con gran éxito, la versión 7.5, que incorpora capacidades dirigidas a incrementar la productividad del Contact Center, mediante la optimización de los recursos humanos y de TI existentes en la empresa; potencia las operaciones virtuales y reinventa el concepto de Auto Servicio de llamadas.

En España, donde opera desde el año 2000, Altitude Software cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Banco Popular, Bouncopy, Caja España, Cruz Roja, Konecta, Securitas Direct y Jazztel.