

## **arvato-Qualytel selecciona Altitude Software para optimizar sus campañas outbound**

### **La implantación de Altitude Unified Dialer y la creación conjunta de un aplicativo de reporting, refuerzan los servicios de valor añadido de la compañía de outsourcing**

arvato-Qualytel, una de las principales compañías de servicios de outsourcing, CRM y telemarketing del mercado español, ha seleccionado la tecnología de Altitude Software, multinacional experta en soluciones de Contact Center, para la optimización de sus campañas salientes con marcación automática para sus clientes.

El objetivo del proyecto consistió en implantar la solución de marcación automática Altitude Unified Dialer para obtener un mejor rendimiento en la clasificación de llamadas en modo predictivo, que se realiza sobre una herramienta de Avaya. arvato-Qualytel cuenta con una plantilla media de 6.300 trabajadores, 7 plataformas en España y 3 en América Latina. También gestiona diversos servicios en instalaciones de sus clientes.

“A lo largo de su trayectoria, arvato-Qualytel se ha caracterizado por realizar continuas inversiones en tecnologías de la información y comunicación de última generación, con el objetivo de prestar servicios de alto valor añadido”, explica Rafael Sarmiento, Director de Tecnología de la Información y Comunicaciones de arvato-Qualytel. “La tecnología de Altitude Software refuerza esta estrategia empresarial, que nos permite ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes con los mayores niveles de funcionalidad, seguridad y escalabilidad”.

Altitude uCI provee así a arvato-Qualytel del sistema de marcación que le permite una comunicación proactiva con el cliente, con opciones que van desde una campaña de bienvenida hasta una plataforma de venta, pasando por acciones de fidelización. La nueva solución del Contact Center de arvato-Qualytel ha iniciado su actividad con las campañas diseñadas para el sector seguros.

El fin de la implantación es la optimización de la venta de servicios a clientes y prospectos, que han solicitado presupuesto a través sus canales de comunicación, principalmente internet. Con la tecnología de Altitude Software se ha creado una aplicación de gestión de “registros especiales” con visualización de productividad, así como aplicaciones para procesos internos, de carga y exportación de ficheros, que envía los resultados de los procesos vía email. Además, la herramienta Altitude Supervisor ha obtenido excelentes resultados en generación de informes, de tiempos y ratios, que permite tomar decisiones de negocio de forma documentada en un corto periodo de tiempo.

“El marcador automático en modo predictivo de Altitude gestiona proactivamente contactos con éxito, se complementa con reglas de marcación aplicadas a nivel de contacto, de campaña o de sistema y con scripts, que combinan flexibilidad y facilidad, ya que no requieren de personal técnico para el desarrollo de campañas”, indica Raquel Serradilla, President & CEO de Altitude Software. “arvato-Qualytel cuenta con un script único para todos los servicios, que permite clonar y realizar referenciados sobre el registro activo, así como multigestionarlos.”

## Sobre Altitude Software

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la interacción con clientes. Desde 1993 gestiona Contact Centers, independientemente de las plataformas con que operan. Con cerca de 900 clientes (250.000 usuarios) en 60 países, trabaja para la satisfacción del cliente y cuenta con la certificación ISO 9001 y con la de TSIA por su soporte mundial. Ha obtenido más de 40 premios internacionales y, desde 2000, está incluida en el Cuadrante Mágico sectorial de Gartner. "Altitude uCI"<sup>™</sup> (Unified Customer Interaction) es una suite de software que gestiona, en tiempo real, tareas como Servicio al Cliente, Help-Desk, Recobro, Telemarketing, Encuestas, etc. Es única por su rapidez para crear servicios y campañas, gracias al diseño unificado, enrutamiento, marcación, portal de voz, desktop front-end, monitorización y análisis.

Altitude Software lleva más de 10 años en el mercado español, donde su solución soporta la operativa de más de 80 empresas. Es una de las empresas más activas en el impulso a la profesionalización sectorial que, además, patrocina el Proyecto Disc@tel, para crear puestos de trabajo para discapacitados físicos, ya sea en Contact Centers o en régimen de teletrabajo. En España cuenta, entre otros, con clientes tan importantes como Banco Popular, Cruz Roja, Konecta, Reale Seguros, Securitas Direct y Jazztel.

Puede contactar con Altitude Software a través del +34 917320350 o del correo electrónico [llamenos@altitude.com](mailto:llamenos@altitude.com).

Síguenos en [Twitter \(twitter.com/Altitudesoft\\_es\)](https://twitter.com/Altitudesoft_es), [LinkedIn \(www.linkedin.com/companies/altitude-software\)](https://www.linkedin.com/companies/altitude-software) y [Facebook \(Altitude Software\)](#).

## Sobre arvato-Qualytel

arvato - Qualytel (antes Qualytel Teleservices) es una de las principales compañías de servicios de outsourcing, CRM y telemarketing de nuestro país.

En el equipo directivo de arvato - Qualytel se integran profesionales con una experiencia de más de 20 años al frente de empresas de teleservicios. Desde 1988 estos equipos han propuesto, diseñado y desarrollado algunas de las plataformas más relevantes de nuestro país.

Actualmente nuestra empresa cuenta con una plantilla media de 6.300 trabajadores y un volumen de facturación anual de 98,1 millones de euros en 2010.

En el verano de 2008 Bertelsmann, a través del Grupo arvato, adquirió el 100% del capital social de Qualytel Teleservices. Arvato - Qualytel cuenta con 7 plataformas en España y 3 en América Latina. También gestiona diversos servicios en instalaciones de sus clientes.

---