

Altitude vBox ofrece nuevas funcionalidades que aumentan el ahorro de costes en el Contact Center

Altitude Software anuncia la disponibilidad gratuita del Feature Pack 11

Altitude Software, multinacional experta en soluciones de Contact Center, anuncia la disponibilidad de Altitude vBox 4 FP11 que permite un mayor ahorro de costes en las comunicaciones del Contact Center.

Altitude vBox es una completa solución SIP de software optimizada para desplegar potentes y vanguardistas soluciones de Contact Center IP, en un breve espacio de tiempo y con el menor coste total de propiedad.

"En los últimos tres años, Altitude vBox ha conseguido clientes y el reconocimiento del mercado como servidor de software SIP para Contact Center libre, completo y fiable", afirma Miguel Lopes, Marketing Vice President de Altitude Software. "Las funcionalidades incorporadas ahora innovan en el soporte a canales como Skype, que amplía la reducción de costes de comunicación y mejora la fiabilidad".

Altitude vBox es una solución flexible y escalable, compatible con estándares abiertos, y que se ejecuta sobre el sistema operativo seguro y abierto Linux, que convierte cualquier ordenador normal en un servidor de comunicaciones unificadas rico en funcionalidades. Junto con Altitude uCI™ la suite de soluciones de gestión, Altitude vBox ofrece una solución llave en mano.

Nuevas funcionalidades de Altitude vBox:

- Llamadas gratis y un sencillo clic para llamar cómodamente a los clientes usuarios de Skype en el Contact Center;
- Nuevas funcionalidades de servicio al cliente, que mejoran el índice de Resolución al Primer Contacto (First Call Resolution, FCR);
- Mayor disponibilidad con soporte para el servidor DNS de reserva, servidor clúster de aplicaciones de tolerancia a fallos y arquitectura de conmutación de tránsito;
- Mejora de la ergonomía del agente;
- Una administración más simple con soporte para el suministro automático.

Las instalaciones de Altitude vBox pueden comenzar con sólo unos pocos usuarios y crecer según las necesidades específicas de las grandes organizaciones, mejorando sus características y funcionalidades durante el proceso. Los agentes pueden seguir utilizando los teléfonos físicos o comenzar a utilizar Altitude Unified Desktop, que incluye un softphone SIP integrado, así como la capacidad de integrar cualquier aplicación de escritorio personalizada o una aplicación CRM de terceros, con el fin de proporcionar capacidades de datos y gestión de la interacción multimedia.

Altitude uCI™ y Altitude vBox ofrecen una solución completa que proporciona una rápida implementación y una suave transición a VoIP. Dependiendo de las necesidades operativas de cada organización, el nuevo Contact Center de VoIP puede estar en funcionamiento en horas, gracias a la rápida adquisición de hardware y a la pre-integración entre Altitude vBox y la suite Altitude uCI™. Fiel a su compromiso de "libertad de elección", la arquitectura abierta de las soluciones Altitude se integra también con las soluciones ya existentes en los Contact Centers y preserva las inversiones en los sistemas tradicionales, a la

vez que proporciona una plataforma para aplicaciones futuras.
Más información sobre Altitude vBox en www.altitude.com/vbox.

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"[™] (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.

Síguenos en Twitter (twitter.com/Altitudesoft_es), LinkedIn (www.linkedin.com/companies/altitude-software) y Facebook (Altitude Software).
