

Orona elige la tecnología de Altitude Software para construir su Contact Center IP

La empresa española, líder en elevación, ha iniciado una nueva etapa en la atención al cliente con Altitude uCI y Altitude vBox 4.0

Orona, empresa española líder en el sector de la elevación, ha elegido la tecnología de Altitude Software, multinacional experta en soluciones de Contact Center, para dar respuesta a sus necesidades actuales y futuras relativas tanto a la interacción con clientes, como al tratamiento de llamadas desde los dispositivos que tiene desplegados en su base instalada de ascensores.

Los objetivos del proyecto consistieron en conseguir un sistema de comunicaciones unificado y multicanal (telefonía, e-mail, web, etc.) basado en VoIP, que permitiera flexibilidad, parametrización y personalización de todo tipo de interacciones, explotación de la información, incremento de la productividad del centro y su proactividad en horas valle (encuestas de calidad y telemarketing).

“Se trataba de mirar hacia el futuro y prever las necesidades que están por venir” explica José Vicente Holgado, Responsable del Contact Center de Orona. “El entorno IP nos ofrece las ventajas necesarias para cubrir las necesidades actuales, con unos altos índices de calidad, seguridad y disponibilidad y con un mayor aprovechamiento de los recursos. Sin embargo, nuestro último objetivo era dejar sentadas las bases de un sistema que evolucione con la empresa y que aporte valor al potencial de nuevos proyectos.”

Para conseguirlo, en el Contact Center de Orona, en Hernani, se desplegaron Altitude uCI, suite para la gestión de la interacción con clientes y Altitude vBox 4.0, nueva versión del servidor SIP de Altitude Software, basado en Asterisk, el IP-PBX de código abierto más extendido del mundo. Es una solución de infraestructura optimizada por Altitude Software (socio ACD Call Center de Digium) para mejorar el rendimiento, escalabilidad y usabilidad de los Contact Center.

El sistema de enrutamiento inteligente de Altitude Software, junto con sus funcionalidades de gestión por prioridades, cola universal y uso de perfiles de Skill, y el sistema IVR distribuyen tres tipos de llamadas: corporativas, del sistema 24Horas (solicitud de servicio, incidencias y averías) y Telealarma (iniciadas desde las cabinas de los ascensores) cuya naturaleza puede ser de seguridad, periódicas 3D, de test de técnico y de personas atrapadas. El volumen de llamadas que gestiona el centro durante un mes es de aproximadamente 300.000.

"Altitude vBox y Altitude uCI permiten desplegar, rápidamente, una infraestructura y una potente solución IP multimedia para Contact Center altamente escalable y a un coste muy competitivo", afirma Raquel Serradilla, President & CEO de Altitude Software. "Esta solución multicanal está preparada para los cambios que se aproximan en las comunicaciones entre dispositivos y centros de control así como para la nueva oferta de productos y servicios que pondrán en el mercado las operadoras de telecomunicaciones".

Más información sobre Altitude vBox 4.0

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, Konecra, 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).

Sobre Orona

Orona constituye en la actualidad un proyecto empresarial consolidado que se ha situado como primera empresa española en el sector de elevación y como suministrador de tecnología y materiales de gran relevancia en el contexto internacional.

ORONA forma parte del exclusivo "Ranking Prestige", distinción otorgada por instituciones de primer nivel a las empresas más solventes del mercado, que representan el 0,1% del entramado empresarial.

ORONA pertenece a MONDRAGON CORPORACION, uno de los primeros grupos empresariales en el ranking español con una plantilla de 103.000 personas.
