

Altitude Software y Norma 4 abren el ciclo de Webinars #Tendencias en #ContactCenter analizando la Revolución Solomo en la atención al cliente

El cliente Smartphone impulsa un nuevo canal de comunicación que ya están integrando los Contact Centers

Con el título “¿Cómo se conectará el cliente Smartphone con el Contact Center? La revolución SoLoMo”, Altitude Software y Norma 4 inauguran el primer Webinar de 2013 del ciclo #Tendencias en #ContactCenter.

En este Webinar Javier Sirvent, Gerente de Movilidad y Estrategia Digital de Norma 4, y Eduardo Malpica, Responsable del departamento de Pre-Venta de Altitude Software, en España, profundizarán en la evolución del mercado Smartphone y el papel que este nuevo canal Social/Local/MOvil (SoLoMo) está jugando en la forma en que las empresas atienden a sus clientes.

Durante la celebración de este seminario virtual ambas empresas analizarán el uso que los usuarios hacen de su Smartphone y la forma en el que el Contact Center da respuesta a este nuevo canal de comunicación. Así, se proporcionarán ejemplos de cómo atienden a sus clientes Smartphone compañías aseguradoras de Asistencia en Carretera, Hogar o Asistencia en Ascensores, además de dibujar unas líneas del futuro, a dos años, de la utilización de este canal.

Los contenidos del Webinar son los siguientes:

Evolución del mercado y situación actual.

¿Qué es SoLoMo y por qué he de adaptarme?

Ejemplos en servicios actuales de Contact Center:

Compañía de seguros de asistencia en carretera.

Compañía de seguros de asistencia en hogar.

Compañía de asistencia en ascensores.

Bancos y cajas de ahorros.

Empresa de telefonía móvil.

¿Cómo entenderemos la “Experiencia del Cliente” en 2 años?

Debatamos juntos y extraigamos conclusiones prácticas.

Los seminarios virtuales de #Tendencias en #ContactCenter tienen una hora de duración y son imprescindibles para conocer y comprender las tendencias que marcan la evolución del Contact Center. Este Webinar tendrá lugar el día 10 de abril, a las 16:00 hrs. de España Peninsular (GMT+1). Para atenderlo es preciso efectuar el registro previo, a través del enlace <http://bit.ly/XYsQ47>.

Sobre Altitude Software

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la gestión de interacciones con clientes. Desde 1993 gestiona Contact Centers, independientemente de las plataformas con que operan. Con cerca de 1.100 clientes (más de 300.000 usuarios) en 80 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 50 premios internacionales y, desde 2000, está incluida en el Cuadrante Mágico sectorial de Gartner. "Altitude uCI"TM (Unified Customer Interaction) es una suite de software que gestiona, en tiempo real, las relaciones e interacciones con los clientes. 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 14 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 Atento, Banco Popular, Cruz Roja, GSS, Konecra, Mapfre, Sanitas, Securitas Direct y Jazztel. En el último año ha sido reconocida con el Premio Dirigentes a la Innovación y con dos Premios CRC Oro a la Mejor Tecnología (mejor solución en comunicaciones y mejor solución en nuevos canales).

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 Norma 4

Norma 4 es una empresa española que centra su actividad en el ámbito de las Tecnologías de la Información. Desde su creación, en 1995, ha desarrollado múltiples proyectos en distintos entornos tecnológicos así como para diferentes sectores de actividad. La experiencia acumulada convierte a Norma 4 en un referente en Consultoría, Desarrollo de Software, Outsourcing y Servicios Profesionales. Norma 4 se presenta como un socio tecnológico solvente y riguroso. Con una contrastada capacidad para comprender los problemas de sus clientes y proporcionar soluciones, desarrolla conjunta y estrechamente proyectos ad hoc aportando las más idóneas soluciones tecnológicas para fortalecer el soporte del negocio, posicionando a sus clientes en la vanguardia de la innovación.

Norma4, entre otras soluciones propias, ha desarrollado InfoPush, un sistema información que ha sido premiado y adoptado por la empresa Asitur, a través del cual más de dos millones y medio de abonados de distintas compañías de seguros reciben, a través de su Smartphone, la posición exacta de la grúa que se envía después de recibir la llamada solicitando un servicio de ayuda en carretera. El usuario recibe un "SMS único" y, tras pulsar el link, accede a un portal adaptado al terminal, donde se puede ver en un mapa la posición de los servicios de asistencia y comprobar cómo la grúa avanza hacia su destino con una estimación de tiempo y kilómetros. Asimismo, se incluyen recomendaciones importantes de seguridad vial e información, consejos prácticos o sugerencias a la hora de rellenar un parte de accidente, llamada directa a teléfonos de interés, etc. La posibilidad de compartir esta experiencia con otros usuarios a través de redes sociales y ofrecer ofertas especiales en función de la geolocalización, hacen que el término SoLoMo alcance su máxima expresión en un sector de seguros y asistencia, que durante años no había evolucionado.
