



## Alcatel-Lucent Enterprise selecciona la suite de gestión de interacciones Altitude uCI para potenciar las empresas dinámicas

Altitude Software, multinacional experta en soluciones de Contact Center, ha anunciado hoy que ha cerrado un acuerdo con Alcatel-Lucent por el cual se convierte en proveedor estratégico de soluciones clave de software para las soluciones punteras de servicio al cliente de Alcatel-Lucent en el sector de empresas.

La suite de software Altitude uCI™ (Unified Customer Interaction) permitirá a Alcatel-Lucent ofrecer soluciones abiertas de gestión unificada de las interacciones, fáciles de ejecutar y que se pueden ofrecer como producto o como servicio. Esta nueva generación de soluciones de servicio al cliente estará disponible a través de una potente red mundial de 2.200 socios de negocio, que ayudan a más de 500.000 clientes de 130 países, a transformar la forma en que se comunican.

Las soluciones estarán disponibles a través de 2.200 socios de negocio de Alcatel-Lucent en todo el mundo.

"El acuerdo estratégico con Alcatel-Lucent ampliará nuestra oferta de productos, aumentará nuestras ventas y nuestra estrategia de marketing, ampliará nuestro alcance en el mercado y fortalecerá nuestra capacidad para apoyar a las organizaciones", explicó Gastão Taveira, CEO de Altitude Software. "Altitude Software cuenta con una amplia trayectoria ofreciendo excelentes resultados de negocio en miles de Contact Centers, que requieren soluciones de software ágiles para unificar las herramientas del escritorio del agente, lograr una auténtica fusión multicanal y proporcionar análisis en tiempo real a las empresas."

### **Tecnología vanguardista para Contact Centers dinámicos**

"La tecnología vanguardista de Altitude Software, su oferta escalable y flexible es una propuesta de tremendo valor para el servicio al cliente de nueva generación", señala Eric Penisson, Vicepresidente y Director General de la División de Comunicaciones de Empresas de Alcatel-Lucent Enterprise. "Este acuerdo estratégico refuerza la visión y la estrategia de Alcatel-Lucent y sentará las bases de la suite

OpenTouch Customer Service para ofrecer los elementos derivados de la experiencia adquirida a través de la conversación continua con el cliente, a través de cualquiera de los canales y medios de comunicación, en cualquier dispositivo y sin comprometer la eficacia operacional."

La nueva solución Altitude uCI 8 es una suite de software robusta, modular, que se ocupa de todas las interacciones del cliente y unifica todos los puntos de contacto de toda la organización en un proceso abierto, independiente de la plataforma y basada en estándares. A través de sus 17 oficinas en cuatro continentes y su red de partners consolidada, Altitude Software saca el máximo partido a las inversiones ya existentes en tecnología, añadiendo valor de forma constante en un amplio abanico de situaciones y con un bajo coste total de propiedad.

Alcatel-Lucent, un líder innovador en el campo de las redes y las comunicaciones, productos y servicios, ha sido un socio de confianza de operadores, empresas y gobiernos de todo el mundo a través del tiempo. La compañía es el hogar de Bell Labs, uno de los centros más importantes de investigación a nivel mundial, responsable de grandes avances que han dado forma a la industria de las comunicaciones.

## Sobre Altitude Software

Altitude Software es líder en soluciones unificadas para la gestión de las 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"<sup>™</sup> (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, Konecta, 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 de Oro a la Mejor Tecnología (mejor solución en comunicaciones y la mejor solución en nuevos canales).

Fuente: acceso.com

---

ANEWNOTICIAS  
Caracas - Venezuela

