



www.anew.com.ve

Genesys SIP Server extiende la frontera de Servicio al Cliente Más allá del Contact Center y en toda la Empresa

Con más de 300K asientos SIP, Genesys establece un papel de liderazgo dentro de las grandes empresas globales como la alternativa de reemplazo de PBX para grandes entornos de servicio al cliente.

Datos clave:

Genesys anunció hoy en la Conferencia de Connect Enterprise que permite a más de 300.000 agentes de servicio al cliente a través de Genesys SIP Server. Este fuerte impulso se basa en la amplia adopción de su plataforma líder en servicio al cliente dentro de la lista Fortune 100 y Empresas Global 2000, y la necesidad dentro de estas organizaciones para ampliar sus operaciones de servicio al cliente más allá de las cuatro paredes del centro de contacto.

En los últimos años, las grandes empresas han reemplazado o complementado el rápido envejecimiento de las infraestructuras PBX en favor de SIP. SIP tiene un menor costo total de propiedad (TCO), y la necesidad de incorporar una rama móvil de trabajadores remotos, agentes de trabajo en el hogar y aplicaciones colaborativas están impulsando el mercado de reemplazo de PBX. Algunas de las más grandes implementaciones de servicio al cliente basadas en SIP en el mundo están en Genesys. Las grandes empresas como TXU

Energy, Ticketmaster, Adobe Systems, Thomas Cook, Societe General del Banco Nacional, Finansbank, Canal +, y ZON Multimedia han desplegado miles de agentes basados en Genesys SIP Server.

SIP provee una plataforma de software común para apoyar una amplia gama de canales de interacción, nuevas aplicaciones de servicio al cliente, sucursales o trabajadores remotos, y los agentes de trabajo en el hogar. Mediante el uso de una solución basada en SIP, estas capacidades pueden ser fácilmente desplegadas y puesta en funcionamiento dentro de los entornos tradicionales de servicio al cliente.

Acerca de Genesys SIP Server: Genesys SIP Server se basa en la destacada plataforma Genesys Customer Interaction Management (CIM). Genesys SIP Server permite a las empresas a virtualizar sus estándares abiertos, infraestructuras IP para reducir costes, aumentar el rendimiento, aumentar la flexibilidad y mejorar el control de la gestión. Genesys SIP Server crea un único pool de recursos virtuales en el centro de contacto, back office, y lugares remotos al mismo tiempo que permite una gama de capacidades, tales como presencia, mensajería instantánea y vídeo.

Con estas capacidades, las empresas pueden dirigir las solicitudes de los clientes con el recurso adecuado a donde sea que esté dentro de la empresa mientras que proporciona "five nines" de fiabilidad, así como los servicios E911 en América del Norte. Hasta la fecha, Genesys SIP Server es

compatible con un amplio ecosistema que se integra con más de 70 aplicaciones y dispositivos de más de 30 socios.

Comentarios de apoyo:

"Algunas de las aplicaciones más recientes que hemos implementado con Genesys ha sido la implementación de SIP en nuestro medio ambiente", dijo Jeff Camp, TXU vicepresidente de operaciones del contact center. "Debido a que usamos subcontratistas, estamos tratando de conseguir un control centralizado, como gran parte de esos entornos. Hemos implementado SIP en esos ambientes y estamos recibiendo una gran cantidad de valor de la eliminación de los equipos TDM que hemos tenido históricamente en las instalaciones, la centralización del control de la aplicación, y teniendo una gran parte del costo de la infraestructura. "

"Hemos implementado la plataforma de Genesys CIM para enrutamiento inteligente de llamadas, así como SIP - y estamos full IP una vez que la llamada llega a nuestra red, todo el camino hasta la entrega al agente", dijo Elizabeth Gotto VP, Global Contact Center Technologies en Ticketmaster . "Somos la más grande implementación de servidor SIP en América del Norte han creado un ambiente que es totalmente redundante dentro de los dos centros de datos que podemos conectar y reproducir a nivel mundial."

"El servicio al cliente está en constante evolución y debido a que los agentes ya no se encuentra únicamente en el centro de contacto sino a través de toda la

empresa", dijo Eric Tamblyn, vicepresidente de marketing de producto de Genesys. "Genesys SIP Server permite a nuestros clientes adoptar plenamente este cambio con una solución 100% software, IT-amigable que reduce significativamente los gastos al no exigir a quitar y reemplazar la infraestructura existente para proporcionar un servicio excepcional al cliente."

Fuente: Genesys

ANEWNOTICIASINTERNACIONAL
Caracas - Venezuela

