

altitude uCI 7.5



Incrementa la productividad
de tu Contact Center



Virtualiza
tu Organización

tranquilidad

únete al cambio



Reinventa el
Concepto de
Atención al
Cliente

libertad de selección

Altitude uCI es un conjunto de soluciones para la gestión de las interacciones con los clientes aplicables a servicios de atención al cliente; help desk; recobros; gestión de pedidos; telemarketing; televenta y gestión de los procesos de negocio.

Las organizaciones se están convirtiendo en estructuras globales. Para conseguirlo, las arquitecturas distribuidas se tornan críticas. Altitude uCI 7.5 es un conjunto de soluciones para Contact Center que ha merecido múltiples premios de la industria. Altitude uCI está basado en una arquitectura abierta IP. Nuestro contact center IP soporta tanto agentes remotos como arquitecturas bajo demanda y ASP. Y desde un único punto se pueden configurar, monitorizar y analizar múltiples plataformas.

La importancia de los canales de auto servicio ha aumentado mucho en los últimos años. La solución Altitude Voice Portal representa un concepto mejorado de auto servicio gracias a la incorporación de IVRs IP y la integración nativa con las soluciones líderes de mercado en Reconocimiento del Habla (ASR) y Síntesis de Voz (TTS).

La productividad siempre ha sido una prioridad para el Contact Center. Los nuevos puestos de agente Altitude (Web y Windows) aumentan las capacidades de integrar múltiples aplicaciones en una sola plataforma. La tecnología permite crear la aplicación una única vez pudiendo implantarla en modo Cliente/Servidor o Web. Incluye una Base de Datos de Conocimiento y el control de los canales en tiempo real.

El nuevo Marcador incluye un módulo de Clasificación de Llamadas compatible con las nuevas regulaciones del telemarketing (como Ofcom en el Reino Unido o DNC en EEUU), aumenta la capacidad con soporte de clusters y reduce los costes al estar totalmente basado en software.

altitude uCI



Novedades de Altitude uCI 7.5

Altitude Contact Center IP

- Altitude uCI
- Altitude vBox
- Altitude Business Routing



Esta gama de productos constituye una solución completa de contact center IP. Incluye gestión de llamadas entrantes y salientes, potentes algoritmos de marcación predictiva, clasificación de llamadas, supervisión unificada de todos los canales y soporte de cola universal multicanal con enrutamiento basado en reglas de negocio.

Portal de Voz Altitude

- Altitude TTS/ASR Connectors
- Altitude IP IVR
- VXML support



Esta gama de productos constituye una potente plataforma de auto servicio. Proporciona funcionalidad avanzada de auto servicio de voz incluyendo la integración nativa con las soluciones ASR/TTS líderes del mercado. La utilización de protocolos estándares reduce significativamente el tiempo y la complejidad en el diseño de los diálogos.

Puesto de Agente Unificado de Altitude

- Altitude uAgent Web/Windows
- Altitude uAgent SDK
- Altitude ERP/CRM Connectors



Estos productos permiten la integración en una sola aplicación (tanto Windows como Web) de datos procedentes de múltiples fuentes. Esto ayuda al agente a acceder rápidamente a toda la información relacionada con el cliente y a controlar todos los canales a través de una sola botonera.

Altitude Scripting Studio

- Altitude Fast Script Builder
- Altitude Script Developer



Estos editores de aplicaciones están diseñados específicamente para contact center y son únicos en el mercado: con una sola herramienta de edición se pueden controlar todas las fases del control de una interacción, desde el flujo de un IVR, pasando por el enrutamiento inteligente, los argumentarios de los agentes e incluso las reglas de grabación de llamadas.

Marcador Unificado de Altitude

- Altitude Call Classifier
- Predictive Dialing
- Preview, Power/Progressive Dialing



Esta gama de productos rentabiliza las inversiones realizadas en sistemas ACD y centralitas (hardware, software y teléfonos), garantizan el cumplimiento de las regulaciones de telemarketing e incrementan la productividad de la gestión de contactos en más de un 200%.

Para conocer la disponibilidad, por favor, contacte con su comercial.

Para más información: **Altitude Software Latino-América**
São Paulo - Brasil
Tel: +52 11 3841-7100
e-mail: faleconosco@altitude.com

Altitude Software México
México-D.F.
Tel: +52 55 5091-4359
e-mail: llamanos@altitude.com