

Soluciones de Contact Center Cloud

Las soluciones de Contact Centers más flexibles del mercado que permiten ofrecer un servicio de atención, soporte y comunicación a los clientes, único, desde cualquier lugar y a través de cualquier canal.

¿Por qué las soluciones Cloud son diferenciadoras?

El Cloud Computing permite a las empresas aumentar su eficiencia, escalabilidad, flexibilidad y seguridad, al tiempo que ayuda a optimizar los recursos del negocio.

Migrar a la nube es un proceso que implica **una oportunidad para ser líderes del sector, optimizar recursos y mejorar la experiencia de los clientes**. Igualmente, es una forma rentable de acompañar el crecimiento del negocio, integrar avances tecnológicos y adaptarse a las nuevas situaciones demandadas por los clientes.

Beneficios de migrar a la nube:

- Escalabilidad y Flexibilidad: de acuerdo a las necesidades del negocio.
- Time to Market.
- Seguridad.
- Mayor productividad y agilidad en los procesos.
- Retención de empleados (agentes).
- Optimización de recursos.
- No limita el funcionamiento a una ubicación física.
- Posibilidad de integraciones y personalización.
- Monitoreo y análisis.

¿Qué es SmartCloud?

Es una solución en la nube **basada en Microsoft Azure**, que ofrece diferentes ventajas. Una innovadora, fiable y flexible solución de contact center omnicanal que permite cumplir los objetivos de negocio aumentando los niveles de Customer Experience (CX).

Factores Claves

Propuesta de Valor



Flexibilidad: Esquema de licenciamiento flexible que permite combinar paquetes dinámicamente según lo que se necesite en cada momento.



Seguridad Premium: Con la infraestructura de Microsoft Azure, y una conexión segura y redundada para mantener los datos y servicios siempre disponibles y seguros.



Escalabilidad: Sin limitaciones de licencias que impidan adaptarse a los incrementos o disminuciones estacionales del negocio.



Mejora del Cash Flow: Utilización de lo necesario para el negocio. Los aumentos de uso inesperados, se facturan con retraso.



Fiabilidad: Solución **basada en Microsoft Azure,** lo que garantiza su disponibilidad desde cualquier lugar y en cualquier momento.



Aprovechamiento de Recursos IT: Mejora en la eficiencia de los equipos sin preocuparse del soporte de la solución Contact Center omnicanal.

Beneficios de SmartCloud

- ▶ Los clientes pueden agregar nuevos agentes cuando la demanda exceda la oferta.
- ▶ Oferta basada en uso concurrente.
- ▶ Time To Market para nuevas campañas y/o soluciones omnicanal.
- ▶ Optimización de los P&Ls de los clientes sin preocuparse de la infraestructura IT y el mantenimiento del software.
- ▶ El cliente puede reutilizar sus actuales proveedores y operadores, así como sus tarifas.
- ▶ Mínima inversión Capex facilitando la viabilidad financiera y su migración a la nube.
- ▶ No se requiere inversión en nueva infraestructura si su negocio crece.
- ▶ La facturación es mes vencido, lo que permite al cliente beneficiarse de la plataforma mientras mejora su posición del flujo de caja.
- ▶ La solución de control de costes ayuda a la asignación de recursos necesarios según las necesidades de negocio.



¿Qué es Altitude Xperience Cloud?

Es una solución en la nube privada, modulada y escalable que permite la gestión unificada de todas las interacciones del Contact Center. Aporta grandes beneficios tales como la, mayor flexibilidad en número de posiciones, posibilidad de integración y personalización, continuidad de negocio (SLA, HA, BCM).



**Enghouse
Interactive**

www.enghouseinteractive.es
contact.spalat@enghouse.com

Beneficios de Altitude Xperience Cloud

- › Agilidad en despliegues de nuevos servicios y campañas.
- › Mayor flexibilidad en el número de posiciones.
- › Posibilidad de integración y personalización.
- › Continuidad de negocio (SLA, HA, BCM).
- › Reducción de costes.



¿Qué es Enghouse CCaaS?

Enghouse CCaaS es una solución alojada en Cloud pública de IBM. Ofrece la máxima flexibilidad operativa con un Contact Center basado en la nube, proporcionando una amplia gama de capacidades que son fácilmente accesibles a través de una interfaz intuitiva basada en la web. Garantiza que, independientemente del lugar en el que se encuentren sus agentes, pueda proporcionar la mejor experiencia a sus clientes, al tiempo que ofrece la gama más completa de capacidades de Contact Center del sector:

1. Inteligencia artificial.
2. Workforce management.
3. Inteligencia de negocio (BI).
4. Comunicación outbound.
5. Autoservicio y chatbots.
6. Videoconferencia.
7. Comunicaciones unificadas (UCaaS).



Sobre nosotros

Somos el proveedor de tecnología de Contact Center más fiable del mundo. Nuestra marca global está construida sobre un historial de cumplir siempre nuestros compromisos con nuestros clientes, nuestro personal y nuestros accionistas

Enghouse Interactive, una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global líder de software de contact center y servicios, que ofrece servicios de atención al cliente optimizados y transforman el Contact Center de un centro de costes a un potente motor de crecimiento. Nuestras prácticas y soluciones permiten a las empresas aprovechar de manera significativa las interacciones diarias con los clientes, para extraer ideas fundamentales que aumentan la lealtad de los clientes, y descubrir nuevas oportunidades rentables y de valor.

Dando soporte a más de 10.000 clientes, en 120 países, Enghouse Interactive funciona en conformidad con las regulaciones locales y soporta cualquier tecnología de telefonía, bien sea desplegada en local o en la nube, asegurando que nuestros clientes pueden ser alcanzados por sus clientes – en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.



www.enghouseinteractive.es
contact.spalat@enghouse.com