

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition

Mayor visibilidad en su negocio



SENCILLEZ VISIBLE

CONTROL VISIBLE

POTENCIA VISIBLE

¿Cuenta con VISIBILIDAD?

en su negocio para comprender o anticipar las demandas de sus clientes

- ¿Sabía que retrasar la configuración de un centro de contacto de 70 agentes puede suponer 75.000 llamadas perdidas?
- ¿Sabe cuántas llamadas de sus clientes se transfieren internamente?
- ¿Cuenta con los recursos para reaccionar rápidamente durante los períodos punta de llamadas?
- ¿Sabe lo que significaría para su empresa un aumento o disminución del 10% en el tiempo de respuesta a la primera llamada?



Alcatel-Lucent se la proporciona !

Las continuas necesidades de los clientes, el mantenimiento de una ventaja competitiva y la adecuación al cambio en su negocio le plantean más exigencias para anticipar nuevas formas con las que pueda satisfacer estos retos diarios.

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition le ofrece la visibilidad para reaccionar instantáneamente frente a cualquier demanda al dotarle de un control y una sencillez visibles y de una potencia sin precedentes.

SENCILLEZ

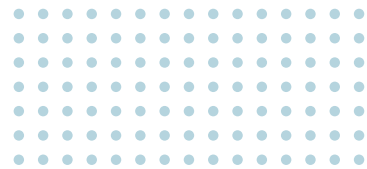
VISIBLE



- **VENTAJAS INMEDIATAS** → La rápida implantación de la operatividad de su centro de contacto significa que tanto usted como sus clientes se beneficiarán antes. **OmniTouch CC Premium Edition** ha sido diseñado para que el tiempo de implantación sea mínimo, de forma que pueda apreciar las ventajas de forma inmediata.
- **REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE FORMACIÓN** → OmniTouch CC Premium Edition reduce de forma significativa el tiempo que se necesita para formar a las distintas personas que utilizarán el centro de contacto gracias a su interfaz unificada e intuitiva, que ofrece todas las herramientas y funciones esenciales para las tareas diarias.
- **REDUCCIÓN DE LOS COSTES OPERATIVOS** → OmniTouch CC Premium Edition fomenta la toma rápida de decisiones, permitiéndole controlar sus operaciones sin necesidad de ayuda externa, evitando así costes adicionales, retrasos y la frustración de los clientes.

CONTROL

VISIBLE



- **OPTIMIZACIÓN** → OmniTouch CC Premium Edition ofrece una plataforma de gestión multimedia para la interacción con los clientes. Puede optimizar las operaciones decidiendo cómo procesar las demandas de sus clientes según los medios que se utilicen.
- **FIDELIZACIÓN** → Las funciones de generación de informes que ofrece OmniTouch CC Premium Edition permiten a los distintos usuarios monitorizar su actividad, como grupo o en un nivel individual detallado, de forma que puedan reaccionar inmediatamente de acuerdo con las condiciones de funcionamiento de la empresa.

POTENCIA

VISIBLE



- **UN MOTOR DE ENRUTAMIENTO DE INTERACCIÓN INTELIGENTE** → OmniTouch CC Premium Edition integra la potencia del motor de enrutamiento de interacción Genesys™, considerado en todas partes como una de las plataformas más potentes del sector. De forma que ahora se puede concentrar al 100% en lo que más le importa: su empresa.
- **ANTICIPACIÓN** → Ya que sus actividades nunca se desarrollan en línea recta, OmniTouch CC Premium Edition toma el control de sus períodos de sobrecarga con el fin de permitirle absorber estos picos sin preocuparse por ellos.
- **INTEGRACIÓN** → La mayoría de los costes ocultos tienen que ver con las velocidades de respuesta y el esfuerzo necesario para satisfacer las demandas de los clientes. OmniTouch CC Premium Edition ofrece una compatibilidad de integración única con aplicaciones comerciales, así como funciones de colaboración avanzadas, con el fin de buscar las mejores destrezas dentro de la empresa, lo que se traduce en una mejora de la resolución en la primera llamada.

La SOLUCIÓN

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition es una solución completa que le permite monitorizar las distintas fases de sus operaciones, desde el concepto y diseño iniciales hasta la presentación de resultados comerciales a otros equipos de su organización, de una forma continua.

De esta forma se contribuye a una vista más cohesionada de todas las necesidades de la empresa, en la que el diseño y el funcionamiento no están separados, sino sincronizados con el fin de ofrecer la mejor solución empresarial en cualquier momento.

Como resultado, OmniTouch Contact Center ofrece una vista mejorada de los cambios que realiza en sus operaciones y el consecuente efecto en su empresa. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition - más rápido.

OmniTouch Contact Center Premium Edition se ha diseñado para que sea compatible con los tres requisitos críticos de una solución de centro de contacto:

- **SENCILLEZ**, al minimizar el tiempo de implantación y reducir el tiempo de formación
- **CONTROL**, al optimizar la monitorización del rendimiento y permitir la reacción inmediata frente a condiciones empresariales dinámicas
- **POTENCIA**, al utilizar la tecnología integrada Genesys



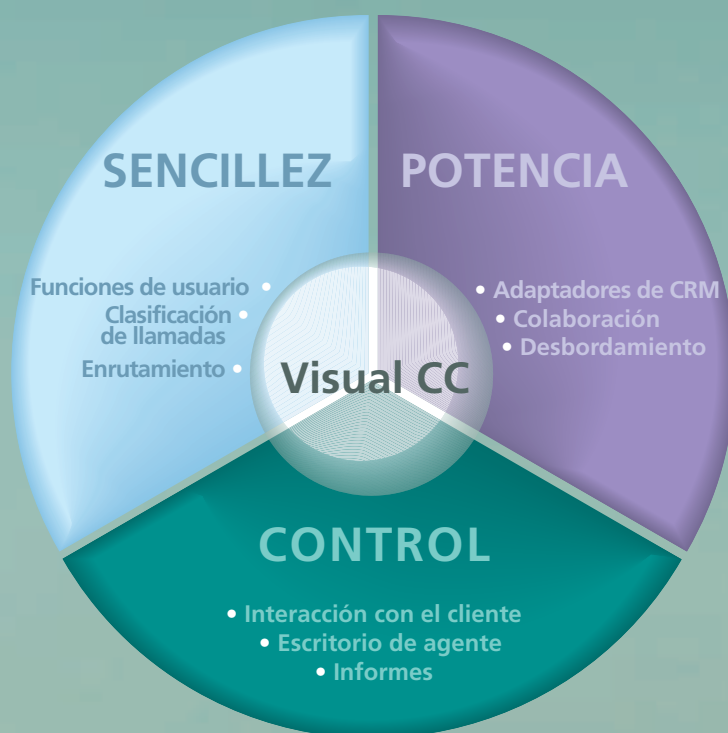


Por un futuro VISIBLE !

Como no sabe cuáles serán sus necesidades dentro de uno o de cinco años,

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition

le proporciona la flexibilidad para adaptarse a los cambios y conservar intactas sus opciones de futura ampliación y actualización de las funciones de la plataforma.



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition



SENCILLEZ VISIBLE

La solución se ha diseñado para proporcionar una interfaz de usuario intuitiva y sencilla, teniendo en cuenta a su vez a todos los usuarios de cada nivel.

El valor del servicio proporcionado depende de la capacidad del usuario para realizar su labor eficazmente. Por tanto, al usuario se le debe proporcionar las herramientas que más se ajusten a sus necesidades. Es un principio sencillo pero básico para un funcionamiento eficaz.

Una solución a medida de las necesidades de cada persona

En lugar de tener en cuenta un único enfoque para todos los usuarios, Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition se ha diseñado para satisfacer las demandas de los cuatro perfiles de usuario más comunes en el funcionamiento de un centro de contacto. La adopción de un enfoque "centrado en el usuario" garantiza que se satisfacen adecuadamente las necesidades de cada usuario:

- El director del centro de contacto.
- El administrador.
- Los supervisores.
- Los directores de equipo.

Como se muestra en la siguiente tabla, las tareas de cada uno de ellos se complementan y la interfaz de gestión proporcionada permite que cada usuario de respuesta a sus propias necesidades operativas y de generación de informes.

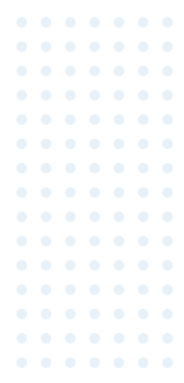
Visual CC, una única interfaz de control

Visual CC es una aplicación de supervisión integrada. A esta herramienta de "todo en uno" se puede acceder desde todos los perfiles de usuarios. Gracias a la interfaz de usuario intuitiva, se reduce de forma considerable el tiempo para crear valor para el cliente. De esta manera, los usuarios pueden recopilar información, configurar reglas de enrutamiento o incluso establecer indicadores de informes de forma sencilla. Además, la interfaz se puede personalizar según las reglas y topologías de usuario.

La interfaz funciona mediante el sistema de "arrastrar y soltar" y ofrece una amplia gama de accesos directos, como la función de clonación de objetos o la función de consejos. Por último, Visual CC utiliza el mismo vocabulario profesional que emplean 'los propios usuarios', reduciendo así el tiempo de formación.



Visual CC reduce de forma significativa el tiempo necesario para crear valor para el cliente.



Visual IVR, el servidor de respuesta de voz interactiva integrado

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ofrece un servidor de respuesta de voz interactiva (IVR) integrado y completo. Automatiza algunas de las llamadas gestionadas por agentes mediante la clasificación de llamadas. Esta función está integrada en la solución y no necesita un servidor dedicado ni ningún otro equipo específico. Las funciones principales, como "reproducción de mensajes", "búsqueda en la base de datos", "proponer menús de selección" o incluso "transferir llamadas" cuentan con compatibilidad en el paquete integrado.

Visual IVR también permite a los usuarios buscar información en bases de datos para un enrutamiento de llamadas más sencillo de acuerdo con los datos recopilados. Y para hacer que las operaciones sean más eficaces, se puede acceder a Visual IVR desde la interfaz Visual CC, que permite la clasificación de llamadas aunque todavía estén en cola.

NOTA

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition está vinculado a la plataforma de voz CCIVR de Alcatel-Lucent y a Genesys Voice Platform (GVP), en especial cuando se necesita la conversión de texto a voz o el reconocimiento de voz.

¿SABÍA QUE...?*

El uso de una respuesta de voz interactiva (IVR) es diez veces menos costoso de media que la interacción con un agente. El tiempo de espera se puede reducir a unos pocos segundos cuando se utiliza la clasificación previa. El 47% de los centros de contacto utilizan una IVR. En determinados sectores como en las telecomunicaciones, casi el 100% de las llamadas las contesta una IVR. De hecho, cuantos más agentes haya, más se utiliza la IVR.

* Fuentes ContactBabel 2005

Enrutamiento de llamadas, un amplio paquete de herramientas

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition le ofrece varias plantillas de distribución de llamadas.

- **Clasificación previa:** Esta lógica de enrutamiento sencilla se basa en el número llamante y el número llamado o la información obtenida después de una petición en la base de datos.
- **Cola en fases:** Tras un período de tiempo predefinido, el número de agentes o recursos se amplía para mantener la calidad del servicio precisada. En ese momento, se puede informar al llamante del tiempo de espera estimado.
- **Grupos de habilidades:** Los agentes se agrupan de acuerdo a una determinada combinación de sus habilidades. Este es el método de enrutamiento que más se utiliza, ya que suele ser el más adecuado a la mayoría de los procesos de su organización.
- **Destrezas individuales:** Se puede determinar cada uno de los agentes mediante un conjunto de habilidades personales con el fin de perfeccionar el enrutamiento, que se realizará a continuación de acuerdo con las mismas.

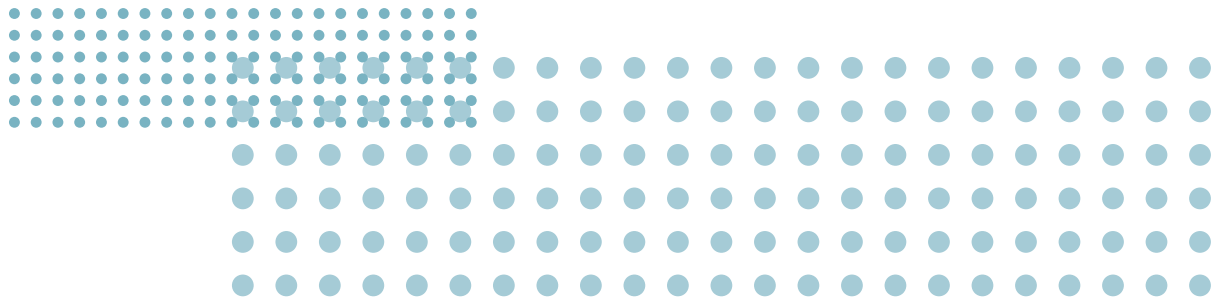
PREMIUM FINANCIAL SERVICES

Como la mayoría de las empresas, PFS dedica el 58% de su presupuesto a su personal, lo que se gasta en gran parte en salarios y formación. Por lo tanto, PFS está sumamente interesada en cualquier método que pudiera reducir el tiempo de formación, facilitando así la rotación del personal. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition posibilita el aprendizaje del personal en tan sólo unas horas, minimizando así los costes de formación. Gracias a sus funciones, avanzadas pero sencillas, los usuarios de PFS controlan el sistema ellos mismos, lo que fomenta su implicación y por consiguiente no necesitan ayuda externa.



"Se ofrecen varias plantillas de clasificación de llamadas listas para usar".





CONTROL VISIBLE



Interacción multimedia con el cliente

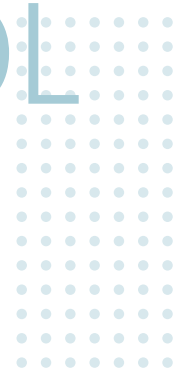
Hoy en día, el correo electrónico es un medio de comunicación que está ganando fuerza en muchos tipos de empresas y, gracias a la popularidad del comercio por Internet, más y más clientes desean utilizar el correo electrónico para ponerse en contacto con las empresas.

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ofrece una gestión multimedia transparente que permite la igualdad de gestión en las demandas de los clientes, sea cual sea su origen (voz o correo electrónico). Por tanto, los agentes pueden gestionar distintos contactos por medio de una interfaz única y utilizando la misma herramienta.

Las funciones de generación de informes también se aprovechan de esta integración.



Además de la gestión de la voz y los correos electrónicos entrantes, OmniTouch CC Premium Edition proporciona funciones de salida para diseñar campañas de marketing proactivas.



Interfaces para interoperabilidad de aplicaciones

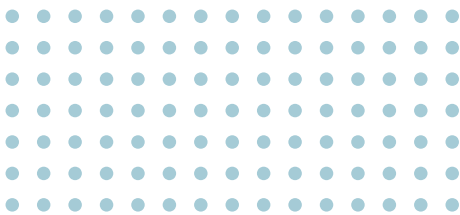
Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition es una solución abierta, lo que significa que puede integrarse en su propio ecosistema. A través de la gran variedad de interfaces abiertas disponibles, puede tener en cuenta elementos de otros fabricantes como pantallas, monitores de alta calidad e incluso equipo de grabación. Las soluciones de otros proveedores se validan mediante el Alcatel-Lucent Application Partner Program.

Informes

La solución de centro de contacto de Alcatel-Lucent le ofrece una amplia gama de informes predefinidos en formato Excel. Estos informes se pueden personalizar fácilmente a través de un asistente al que se puede acceder de forma directa desde Visual CC. El explorador Visual CC presenta las estadísticas en tiempo real para indicar el rendimiento y nivel de servicio de cada llamada. Los distintos objetos de distribución se pueden reconfigurar y supervisar a continuación con un simple clic del ratón.

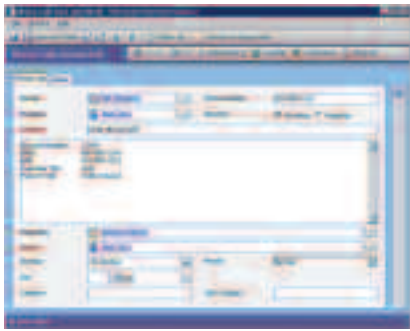


"Una serie de informes predefinidos están disponibles para su uso inmediato"



PREMIUM CUSTOMER CARE SERVICE

Premium Customer Care Service observó que las interacciones por correo electrónico representan el 23% del total. Cada vez más clientes estaban utilizando el correo electrónico, sobre todo para las demandas que debían detallarse y estructurarse, también porque podían ponerse en contacto con Premium Customer Care Service cualquier día a cualquier hora. Además, los clientes recibían acuse de recibo automático de su demanda. Por tanto, Premium Customer Care Service decidió añadir interacciones de correo electrónico a la solución OmniTouch CC Premium Edition en su centro de contacto. Como resultado, mejoraron en gran medida su productividad y calidad de servicio.

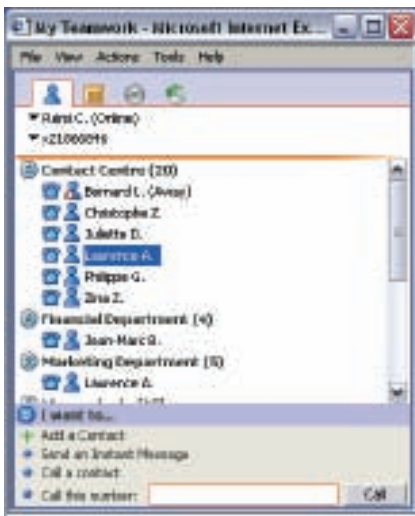


La integración de telefonía y ordenador optimiza la resolución en la primera llamada.

Integración CTI / CRM para una óptima gestión de llamadas

En el caso de las organizaciones que desean optimizar la tasa de contacto satisfactorio desde la primera llamada (resolución en la primera llamada), Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ofrece unas funciones de integración de telefonía/ordenador (CTI) nativas que permiten a los agentes utilizar una pantalla de información del llamante mientras reciben las llamadas.

La información proviene bien de la clasificación previa llevada a cabo (número del llamante, recuperación de información desde una base de datos, etc.) o mediante una conexión con una aplicación de "gestión de relaciones con los clientes" de otro proveedor, por ejemplo. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition cuenta con una amplia gama de conectores "listos para usar" que se vinculan con aplicaciones empresariales como Microsoft CRM, SAP.



"El centro de contacto de colaboración permite el procesamiento instantáneo de las peticiones de los clientes".

CC Teamer: el centro de contacto de colaboración

El primer ámbito en el que se consigue la recuperación de la inversión en un centro de contacto es consiguiendo el procesamiento de las peticiones de los clientes en la primera llamada. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ofrece a los agentes una herramienta de escritorio integrada, permitiéndoles ponerse en contacto con la persona relevante para asistencia en tiempo real, estén donde estén, ya sea dentro o fuera de la empresa. Como resultado, el centro de contacto se amplía a toda la empresa.

Gracias a esta herramienta y a la capacidad de supervisar "la presencia" del personal con una determinada habilidad ó destreza especial por ejemplo, un agente puede averiguar directamente quién está disponible en su organización y solicitarle ayuda. Esta capacidad no se restringe sólo al agente en el centro de contacto, ya que la mayor parte del tiempo, los agentes no cuentan con la destreza especializada necesaria. El agente tiene a su disposición la colaboración instantánea con personal especializado de varios modos:

- mensajería instantánea con función de detección de presencia,
- función de conferencia inmediata de voz y documentos,
- uso compartido de la estación de trabajo en tiempo real.

Los agentes utilizan a continuación funciones que se pueden aplicar simultáneamente o además de la recepción de la llamada, con la participación del llamante o sin ella. Esta nueva función también proporciona al supervisor del centro de contacto mejores métodos para formar y asistir a los agentes durante la adquisición de sus destrezas.



POTENCIA VISIBLE

POTENCIA VISIBLE

Gestión de lo inesperado

Todas las compañías hacen frente de vez en cuando a eventos externos no planificados, lo que crea variaciones en el volumen de llamadas que se van a procesar en un período específico. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition proporciona un gran nivel de flexibilidad con el fin de responder a estas condiciones temporales por medio de su función de desbordamiento.

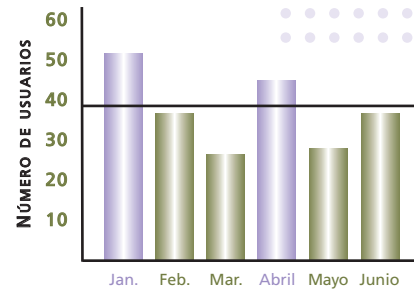
Esto posibilita la adquisición de licencias de adicionales desbordamiento con el fin de absorber el incremento en actividad unos pocos días al año. Usted decide cuándo le conviene más utilizar este servicio que, gracias a su flexibilidad le permite reaccionar más rápido a las peticiones de sus clientes, proporcionando una gran ventaja competitiva a su compañía.

Flexibilidad sin precedentes en las arquitecturas disponibles

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition es compatible con arquitecturas tradicionales, arquitecturas IP puras e incluso híbridas, basadas en la plataforma de comunicaciones líder del sector OmniPCX™, de Alcatel-Lucent. Ahora, los centros de contacto virtuales se pueden implantar fácilmente de forma global o local, empleando una arquitectura distribuida resistente.

Prevención de fallos - Garantía de servicio

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition permite la definición de redundancias software con el fin de proteger las operaciones de su centro de contacto. Si se produce un fallo en el sistema principal, se instalará un sistema de reinicio en funcionamiento automático en las funciones de distribución de llamadas incorporadas en el servidor de llamadas de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise para garantizar que no se pierde ninguna llamada. Este servicio garantiza que se atenderán las llamadas de los clientes mientras el sistema principal vuelva a estar operativo.



- Ene.: Campaña Go US
- Abril: Campaña 1 week free

"El centro de contacto de Alcatel-Lucent integra el concepto de flexibilidad".

HELP DESK CENTER

Help Desk Center observó que si no respondía a la primera llamada se generaban unas 10.000 rellamadas cada año. Por tanto, Help Desk Center introdujo las herramientas de colaboración para fomentar el intercambio de información (el 80% de la información no está estructurada en sistemas de información). Desde entonces, los agentes, mientras siguen escuchando a su cliente, pueden comprobar la disponibilidad de un especialista y comunicarse con él en tiempo real, lo que permite dar la respuesta correcta en la primera llamada y reducir los gastos significativamente, además de ofrecer un servicio al cliente más personalizado.

PREMIUM TOURS

Paul Duval, director del centro de contacto de la agencia de viajes "Premium Tours" necesitaba atender los picos de tráfico adicionales que se producían durante el lanzamiento de sus campañas de marketing, que podían llegar al 25%. Por consiguiente, tenía que utilizar más licencias de las que necesitaba normalmente. Pensó en utilizar un proveedor de servicios para el desbordamiento, pero esta solución también resultaba demasiado cara. Gracias a la función de desbordamiento, Paul Duval puede ahora afrontar este período cómodamente sin gastos adicionales recurrentes debidos a los picos de actividad temporales.

CASO PRÁCTICO



POTENCIA VISIBLE



Su socio para el futuro

Saque partido de la experiencia Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center

La interfaz gráfica de supervisión del centro de contacto basada en el modelo de distribución matricial es única en el mercado. Ya la utilizan miles de clientes satisfechos en todos los sectores del mercado. En este momento, 700.000 agentes utilizan Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center en todo el mundo.

Saque partido de la tecnología GENESYS

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition integra tecnología de Genesys, que es una filial de Alcatel-Lucent. Por lo tanto, podrá sacar partido de la solución de centro de contacto más avanzada del mundo, así como de actualizaciones futuras fruto de la experiencia obtenida en miles de instalaciones de nuestros clientes. Con el tiempo, si lo necesita, puede evolucionar hasta la solución OmniGenesys™ al 100% y sacar provecho de toda su potencia con aplicaciones más complejas, implantando funciones adicionales.

Actualice a IP a su propio ritmo

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition se comunica con Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise por medio de una potente interfaz software, que proporciona acceso abierto a las funciones, instalaciones y recursos de la plataforma. En lenguaje sencillo esto se traduce, por ejemplo, en la creación automática, dentro del entorno de telefonía, de agentes o puntos de enrutamiento del entorno del centro de contacto. Esto le permite ahorrar en tiempo y esfuerzo, a la vez que reduce los errores de configuración. Piense en el ahorro potencial en costes operativos que puede suponer para su organización.

Esta poderosa integración es especialmente adecuada si en la actualidad utiliza una telefonía tradicional y desea evolucionar a una telefonía 100% IP con el tiempo, o incluso a una mezcla de ambas tecnologías. Esto le da la seguridad de saber que puede actualizar a IP a su propio ritmo sin tener que reconfigurar su sistema con cada actualización. OmniTouch CC Premium Edition está marcando tendencia con sus soluciones de centro de contacto de aplicaciones SIP puras.

¿POR QUÉ Alcatel-Lucent ?

Alcatel-Lucent, un líder mundial

Alcatel-Lucent, líder del sector: Alcatel-Lucent lleva más de un siglo creando la tecnología más eficiente e innovadora, por lo que ha conseguido los mayores galardones, así como la satisfacción de sus clientes en todo el mundo. Alcatel-Lucent es el principal creador de nuevas tecnologías para la industria de las comunicaciones, contando aproximadamente con más de 25.000 importantes patentes de diversas tecnologías.

Alcatel-Lucent, pionera en tecnología: nuestra familia de productos Omni es el conjunto de soluciones de comunicaciones IP del sector que más galardones ha recibido. Recibiendo continuas alabanzas de los más prestigiosos analistas del sector por su visión, su innovación y su implantación de estándares abiertos.

Reconocimiento del sector

Alcatel-Lucent cuenta con el reconocimiento de analistas como Gartner, Inc.

- Incluida en el cuadrante de líderes del informe titulado "Magic Quadrant for Unified Communications, 2007" (Magic Quadrant de comunicaciones unificadas, 2007), publicado en agosto de 2007
- Incluida en el cuadrante Líder en el informe titulado, "Magic Quadrant for Corporate Telephony in EMEA, 2007" (Magic Quadrant de telefonía corporativa en la zona EMEA, 2007), publicado en agosto de 2007
- Incluida en el cuadrante Líder del informe titulado "Magic Quadrant for Contact Center infrastructure in EMEA, 2007" (Magic Quadrant de infraestructura de centros de contacto en la zona EMEA, 2007), publicado en octubre de 2007

Alcatel-Lucent recibe el premio "TMC Labs Innovation" de 2007 por Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition, galardonado por su innovación.



"Alcatel-Lucent ha demostrado con toda claridad al personal de TMC Labs que su producto OmniTouch Contact Center Premium Edition es auténticamente innovador en el sector de CRM o de Centros de Contacto/Llamadas. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ha hecho aportaciones importantes al avance de este sector", dijo Nadji Tehrani, fundador y presidente de TMC, editor de la revista Customer Interaction Solutions. "Nos llena de orgullo conceder a este sobresaliente logro el galardón "TMC Labs Innovation" de este año".

Alcatel-Lucent merece este gran honor por su creación de un centro de contacto dirigido al mercado medio sin precedentes. Su producto Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ha demostrado ser una auténtica innovación que ofrece funciones únicas, añadió Tom Keating, director ejecutivo y director editorial de TMC Labs.

Alcatel-Lucent
Business Partner

La red de Business Partners de Alcatel-Lucent

La disponibilidad de Business Partners a lo largo y ancho del mundo, que han sido acreditados mediante un exigente programa de Business Partners. Por tanto, están perfectamente preparados para ayudarle a elegir la solución Alcatel-Lucent más adecuada a las necesidades de su empresa.

Estos especialistas se dedican a escuchar sus necesidades para establecer la infraestructura de red y el sistema de comunicaciones más adecuado para su empresa. Si así lo desean pueden diseñar aplicaciones personalizadas que se adapten perfectamente a sus instalaciones y necesidades. Y, sobre todo, nuestros Business Partners colaborarán con usted para garantizar un despliegue eficiente y que la solución Alcatel-Lucent evolucione paralelamente al crecimiento de su empresa, manteniendo siempre un rendimiento óptimo.

* Magic Quadrant es copyright (2007) de Gartner, Inc. y se menciona con su autorización. Magic Quadrant es una representación gráfica de un mercado durante un periodo de tiempo determinado. Muestra el análisis de Gartner sobre el comportamiento de ciertos vendedores frente a determinados criterios de dicho mercado, definidos por Gartner. Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio que aparezca en el Magic Quadrant, ni recomienda a los usuarios de tecnología que utilicen únicamente los proveedores que aparezcan en el cuadrante "Líder". Magic Quadrant pretende ser únicamente una herramienta de investigación y no constituye una guía específica de actuación. Gartner no se hace responsable de las garantías, expresas o implícitas, respecto a esta investigación, incluyendo cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

Contact Center



4286973 - ES - 03/2008 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber
92707 Colombes - Francia - RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por la exactitud de la información aquí expuesta, que puede ser modificada sin previo aviso. © 2008-03-18 Alcatel-Lucent.

Reservados todos los derechos.

Fotografía: Getty images. Impreso en la UE en papel sin cloro.