A woman with long brown hair and glasses is smiling while talking on a mobile phone. She is wearing a white and blue striped apron over a blue long-sleeved shirt. She is sitting at a desk with a silver laptop open in front of her. The background is a warm, yellow-toned room with various potted plants and flowers, including red and white daisies. The overall atmosphere is bright and professional.

# ¿UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER?

¿Es lo que me conviene?

# LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER...

¿Te parece que una solución de Contact Center es algo excesivo para tu empresa? ¿Crees que las soluciones de Contact Center son solamente para grandes empresas con cientos de agentes de atención al cliente?

**COMPRENDO QUE TENGAS DUDAS.** Hace poco, yo también habría pensado que una solución de Contact Center era demasiado cara y difícil de administrar, y que no merecía la pena para una empresa pequeña.

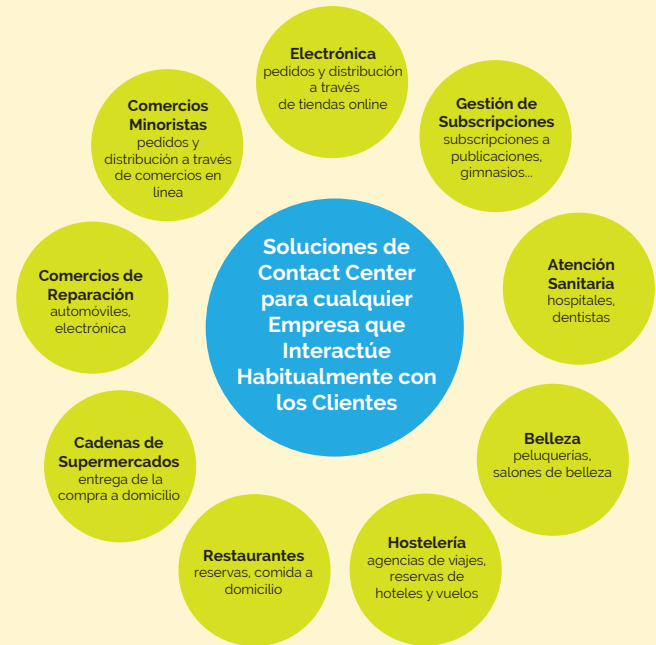
**SIN EMBARGO, LOS TIEMPOS CAMBIAN.** En la actualidad, la tecnología en la nube y los modelos de suscripción que son posibles gracias a ella, permiten que también las pequeñas y medianas empresas como la tuya se beneficien de soluciones realmente que faciliten la gestión de las relaciones con los clientes.

**¿QUIERES SABER MÁS?** Pasa la página para averiguar cómo pueden ayudarte las soluciones de Contact Center en la nube a mejorar la forma de gestionar tu empresa.

# ¿QUIÉNES PUEDEN BENEFICIARSE DE UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER?

En primer lugar, ¿una solución de contact center es lo que te conviene?

Con independencia de la actividad que desarrolles, si interactúas con tus clientes de forma habitual, te recomendaría que subas al siguiente nivel y adquieras una.





# ¿PARA QUÉ NECESITO UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER?

Tu siguiente pregunta probablemente será: ¿pero cuáles son las ventajas reales que me aporta una solución de Contact Center? No parece tan complicado descolgar el teléfono para realizar una llamada o contestarla.

¿Por qué tanta insistencia?

Para empezar, me gustaría señalar que las soluciones de Contact Center se han desarrollado y convertido en excelentes herramientas para ayudarte a realizar el seguimiento de las comunicaciones con tus clientes.

Si tu respuesta a las siguientes preguntas clave es "sí", entonces una solución de Contact Center te resultaría de gran ayuda.

**¿DESEAS CONTACTAR CON TUS CLIENTES A TRAVÉS DE DIVERSOS CANALES DE COMUNICACIÓN?**

Las soluciones de Contact Center permiten gestionar la comunicación con tus clientes a través de cualquier canal, ya sea el teléfono, el correo electrónico, el chat o las redes sociales, de manera unificada. Por ello, te proporcionan una visión de 360° y un historial completo de cada cliente.

**¿DESEAS GESTIONAR A TUS EMPLEADOS Y TODAS LAS COMUNICACIONES CON TUS CLIENTES EN TIEMPO REAL Y DESDE UNA SOLA PLATAFORMA?**

Las soluciones de Contact Center permiten gestionar y supervisar en tiempo real todas las actividades en curso, lo que permite detectar fácilmente las oportunidades de mejora de las actividades tanto operativas como empresariales.

**1**

OMNISCANALIDAD

SOLUCIONES DE CONTACT CENTER

GESTIÓN UNIFICADA

**2**

**¿EN OCASIONES TIENES LA SENSACIÓN DE QUE LOS PROCESOS SE RALENTIZAN A CAUSA DE TAREAS MANUALES SIMPLES PERO REPETITIVAS?**

Una solución de Contact Center te permite aumentar el rendimiento y la eficiencia de tus empleados.

**¿DESEAS USAR LAS TECNOLOGÍAS MÁS RECIENTES PARA MEJORAR LAS RELACIONES CON TUS CLIENTES?**

Las soluciones de Contact Center se pueden integrar en los sistemas de TI existentes o con gran diversidad de aplicaciones de terceros. De este modo, actúan como un puente entre el Contact Center y el resto de la empresa.

**4**

EFICIENCIA

INTEGRACIÓN

**3**

Suena bien, ¿verdad?

# ¿ME PUEDO PERMITIR UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER?

Ahora, la tecnología en la nube pone las soluciones de Contact Center también a disposición de las empresas pequeñas y medianas. Al estar basadas en el concepto de software como servicio (SaaS, Software as a Service), las soluciones en la nube ofrecen varios modelos de pago entre los que elegir: por funciones, por usuarios o por meses.

Todas ellas suponen un coste reducido y, al mismo tiempo, poseen la flexibilidad precisa para adaptarse a sus necesidades empresariales concretas.

## SOLUCIONES DE CONTACT CENTER EN LA NUBE

### SOFTWARE COMO SERVICIO



#### PAGO MENSUAL

Permite a las empresas pagar la solución únicamente los meses que se necesite realmente (en función de la temporada, de tus necesidades empresariales concretas o de las campañas en curso).



#### PAGO POR NÚMERO DE USUARIOS

Permite a las empresas controlar los costes aumentando o reduciendo el número de agentes de acuerdo con la carga de trabajo y con las necesidades empresariales.



#### PAGO POR USO

Permite a las empresas pagar únicamente aquellas aplicaciones que realmente utilizan; por ejemplo, algunas necesitan más prestaciones de llamadas entrantes y otras, de llamadas salientes.

# VENTAJAS DE LAS SOLUCIONES EN LA NUBE

La tecnología en la Nube ofrecen múltiples ventajas. Para explicarlas mejor y con mayor claridad, las hemos clasificado en cuatro grupos principales:



# VENTAJAS DE LAS SOLUCIONES EN LA NUBE



## 1 SIN BARRERAS DE ENTRADA

Para las pequeñas y medianas empresas, esta es sin duda la ventaja más importante de las soluciones de Contact Center en la nube. Las antiguas soluciones internas siempre exigían una inversión costosa, que sólo estaba al alcance de algunas empresas capaces de obtener un retorno razonable por ella.

## MODELOS DE PAGO FLEXIBLES SIN COSTES INICIALES

No se requiere ninguna inversión inicial. Pero, además de eso, las soluciones en la nube proporcionan el concepto de software como servicio. Así pues, puedes elegir el modelo más adecuado para su empresa, ya sea de suscripción, de pago por uso o de otro tipo.

## AHORRO EN TI

Al estar basada en la nube, la solución no exige adquirir ningún hardware (aparte del PC y los auriculares). Y como no requiere hardware, tampoco hay que contratar a personal de TI adicional para gestionarlo y mantenerlo.

**88.8%**  
de los clientes coincide en que las soluciones de Contact Center en la nube les han permitido reducir costes.

Dimension Data



# VENTAJAS DE LAS SOLUCIONES EN LA NUBE



## 2 AGILIDAD

Las plataformas de Contact Center en la nube son muy ágiles, permitiendo realizar cambios rápidamente y ajustarse a las circunstancias concretas de cada momento.

### GESTIÓN SENCILLA

Puedes gestionar con toda facilidad la plataforma de Contact Center sin ayuda del personal de TI.

### ACTUALIZACIONES

Permite disponer siempre de las aplicaciones y actualizaciones de software más recientes.

### EN TIEMPO REAL

Permite efectuar cambios y ajustes en tiempo real en las campañas en curso.

### CONFORMIDAD LEGAL

Las actualizaciones de software cumplen con la legislación y las normativas más recientes. Además, resulta fácil cargar y actualizar las listas de exclusión de llamadas (DNCL, Do Not Call List).

# VENTAJAS DE LAS SOLUCIONES EN LA NUBE



## 3 ESCALABILIDAD

Las soluciones de Contact Center en la nube ofrecen fácil escalabilidad, para que tu empresa pueda ajustarse a los requisitos del mercado en cada momento o ampliar su actividad comercial con toda facilidad.

### DESPLIEGUE

Las soluciones en la nube se despliegan con rapidez y son fáciles de integrar en la infraestructura existente.

### ESCALABILIDAD

El concepto de software como servicio (SaaS, Software as a Service) y sus modelos de suscripción flexibles permiten ampliar o reducir la envergadura de la plataforma de contact center de acuerdo a tus necesidades puntuales, para que no tengas que pagar las licencias que no utilizas.

### EXPANSIÓN

Las soluciones en la nube permiten trabajar desde distintas ubicaciones, o incluso en otros países, sin tener que adquirir nuevos sistemas de telefonía ni hardware de ningún tipo.

# VENTAJAS DE LAS SOLUCIONES EN LA NUBE



## 4 FLEXIBILIDAD

Las soluciones en la nube también son mucho más flexibles que las soluciones in-house y, por consiguiente, te permiten gestionar las comunicaciones de la mejor manera posible.

## NUEVAS FUNCIONALIDADES

Puesto que los servicios se prestan según un modelo de suscripción, puedes probar las nuevas funcionalidades sin dedicar demasiado tiempo o dinero.

## ACCEDE DESDE CUALQUIER LUGAR

Las soluciones de Contact Center en la nube te permiten trabajar desde cualquier lugar, porque lo único que necesitas para acceder a la solución es un ordenador y conexión a Internet.

**90.8%**  
de los clientes confirma que las soluciones de Contact Center en la nube ofrecen más flexibilidad.

Dimension Data

**88%**  
de los clientes manifiesta que las soluciones de Contact Center en la nube ofrecen nuevas funcionalidades y prestaciones.

Dimension Data

# VENTAJAS GLOBALES DE LAS SOLUCIONES DE CONTACT CENTER EN LA NUBE

Como has podido ver, las soluciones de Contact Center en la nube ofrecen numerosas ventajas, no dejes pasar la oportunidad.

Aprovecha las oportunidades que te ofrece la tecnología en la nube y lleva a tu empresa al siguiente nivel con una solución de Contact Center avanzada.

**90.8%**  
de los clientes está satisfecho con su solución de Contact Center en la nube.

DMG Consulting



Aumento de la productividad



Aumento de las oportunidades de ventas



Reducción de costes



Visión global de la empresa



Capacidad para adaptarse fácilmente a las tendencias y necesidades del mercado



Rapidez y facilidad para poner en marcha nuevas campañas



Mejora en la experiencia de cliente y la productividad



Mejores resultados empresariales


## SOBRE EL AUTOR


Soy Elina y formo parte del equipo de Product Marketing de Altitude desde hace ya 3 años. Descubrí mi pasión por el marketing durante mis estudios universitarios y este interés continuó durante mi master. En esta última etapa, trabajaba en un contact center mientras estudiaba. La experiencia que adquirí como agente durante aquel tiempo, me ha ayudado a comprender los verdaderos esfuerzos que los agentes deben realizar y, por lo tanto, percibo nuestra industria desde un punto de vista diferente.



**Puedes ponerte en contacto conmigo en:**

 [elina.svede@altitude.com](mailto:elina.svede@altitude.com)

 <http://www.linkedin.com/in/elina-svede>


 [http://twitter.com/elina\\_svede](http://twitter.com/elina_svede)



**Síguenos en:**

 [twitter.com/altitudesoft\\_es](https://twitter.com/altitudesoft_es)

 [linkedin.com/companies/altitude-software](https://www.linkedin.com/companies/altitude-software)

 [facebook.com/altitudesoftware](https://facebook.com/altitudesoftware)

**[www.altitude.es](http://www.altitude.es)**

[llamenos@altitude.com](mailto:llamenos@altitude.com)

 **altitude**