

Altitude Incluída no Relatório “Hype Cycle para Infraestrutura de Contact Center” da Gartner

Fornecedor global de soluções omnicanal incluído em relatório que ajuda as empresas a planejar os seus investimentos nos contact centers, em função das suas metas operacionais e objetivos de negócio

18/10/2016 16:16:21

A Altitude Software , fornecedor global de soluções omnicanal para melhorar a experiência do cliente, anuncia que a Gartner a incluiu no seu relatório de referência “Hype Cycle para Infraestrutura de Contact Center 2016”, nas categorias “Universal Queue Management” e “Private Cloud Communications”.

Sobre a categoria Universal Queue Management, a Gartner ressalta que “as empresas devem avaliar as oportunidades de utilizar sistemas de fila unificada para potencializar regras consistentes de encaminhamento e priorização para todos os métodos de contato, bem como para dar suporte às interações omnicanal com o cliente”. A Gartner também considera que “o suporte consolidado e unificado às interações multicanal permite uma melhor integração do encaminhamento de contatos com os canais de negócio, uma melhor utilização dos recursos e a criação de relatórios mais claros”.

No seu relatório, a Gartner sustenta que “as comunicações através de nuvens privadas têm atributos semelhantes às que são realizadas em nuvens públicas, permitindo assim às organizações implementar e gerir as comunicações de uma forma mais ágil, com implementação mais rápida, maior resiliência e maior eficiência do ponto de vista dos custos, com um modelo de utility. Acreditamos que o modelo de utility irá permitir aos utilizadores experimentar novos serviços de comunicação e identificarem os seus benefícios, podendo planejar de uma forma mais sustentada uma implementação mais ampla”.

Altitude nomeada em categorias chave para a concretização de estratégias omnicanal de interação com o cliente

“Acreditamos que a classificação da Altitude, como fornecedor de referência no relatório da Gartner, em categorias tão críticas para a implementação de uma estratégia de interação com o cliente verdadeiramente omnicanal, reforça o valor das nossas soluções para os nossos clientes”, afirma David Romero, Chief Marketing Officer da Altitude. “Cada vez mais empresas estão tirando

vantagens competitivas da utilização de comunicações cloud e de tecnologias de fila unificada, dentro das nossas soluções, para suportar canais de voz e não voz, gerir regras de negócio e de segmentação de clientes, integrar dados de contato e gerar melhores relatórios”.

As soluções da Altitude ajudam a ter uma visão unificada da jornada do cliente.

A Altitude ajuda as empresas a gerar valor para os seus negócios através de um melhor relacionamento com os seus clientes. As suas soluções possibilitam a implementação de estratégias centradas no cliente, melhorando a interação com o cliente, unificando pontos de contato e aumentando a fidelidade do cliente. Com 12 escritórios em quatro continentes e uma forte rede de parceiros, a Altitude Software maximiza os investimentos realizados em tecnologia, adicionando valor sem disrupção, com o mínimo custo total de propriedade possível.

Saiba mais sobre a visão da Gartner acerca das tecnologias com maior potencial para gerar benefícios e operar transformações nos próximos cinco anos. O relatório da Gartner “Hype Cycle para Infraestrutura de Contact Center 2016” pode ser baixado aqui .

Aviso Legal

A Gartner não endossa qualquer fornecedor, produto ou serviço descrito nas suas publicações e não aconselha os utilizadores de tecnologia a selecionar apenas os fornecedores com as classificações mais elevadas ou outra classificação. As publicações de investigação da Gartner têm por base as opiniões da organização de investigação da Gartner e não devem ser interpretadas como declarações de fato. A Gartner isenta-se de quaisquer garantias, expressas ou implícitas, respeitantes a esta pesquisa, incluindo quaisquer garantias de comercialização ou adequação a uma finalidade específica.

1 Gartner, Hype Cycle for Contact Center Infrastructure 2016, 29 July 2016; Drew Krauss.

Sobre a Altitude Software

A Altitude (www.altitude.com) proporciona às empresas soluções para gerir de forma unificada todas as interações com os seus clientes. Ajudamos as organizações e empresas a posicionar os clientes no centro da sua estratégia. A Altitude uCI (Unified Customer Interaction) é uma plataforma de software de gestão de interações no contact center, modular e escalável, que integra todas as comunicações e canais de contato nas organizações.

Mais de 300.000 pessoas e 1.100 clientes em 80 países utilizam as soluções Altitude uCI para gerir o apoio ao cliente, telemarketing, cobranças, help desk, atendimento ao cidadão, etc.

A Altitude possui uma trajetória de 22 anos de reconhecimento por parte da indústria nos principais mercados em âmbito mundial. Conta com 12 escritórios em quatro continentes, uma sólida rede

formada por 160 parceiros e obteve a certificação ISO 9001 pelo seu suporte ao cliente em todo o mundo.