

Altitude mostra como empresas podem potencializar a gestão da experiência do cliente

Fornecedor global de soluções para melhorar a experiência do cliente estará no CONAREC 2016 com soluções para todo o tipo de empresas que querem crescer

08/09/2016 09:19:40

As empresas de todo o mundo estão sentindo o impacto da transformação digital nesta “Era do Cliente” em que hoje vivemos. De acordo com um estudo recente(1) da Accenture, 56% das empresas acreditam que o principal impacto do digital é sentido na experiência do cliente, pelo que 63% destas organizações têm planos no sentido de melhorá-la. Investir na experiência do cliente passou a ser um fator determinante para o sucesso das empresas de todos os tamanhos.

“As tendências tecnológicas, econômicas e sociais dão aos clientes um maior controle sobre as suas interações com as empresas”, afirma Frederico Dias, Presidente da Altitude para a América Latina. “Isso significa que todas as empresas, incluindo start-ups e PME, precisam inovar e criar formas estruturadas de comunicar e relacionar com as pessoas, investindo desde bem cedo em criar excelentes experiências para seus clientes”.

Nova geração de soluções favorece crescimento de todo o tipo de empresas

Com o tema “Consumidores Mudando Empresas”, o CONAREC 2016 deste ano irá ter lugar entre 13 e 14 de setembro no Hotel Transamérica, em São Paulo. No evento, a Altitude irá fazer a antevisão de uma nova geração de soluções de contact center que permite que todo o tipo de empresas pense grande, atue como as grandes empresas, e cresça. A tecnologia baseada na nuvem e os modelos de subscrição que proporciona permite que até as pequenas e médias empresas se beneficiem de soluções verdadeiramente avançadas que proporcionam uma melhor gestão do relacionamento com o cliente.

"Todos os dias vemos start-ups e outras empresas “nativas digitais” implementando novos modelos de negócio que mostram bem como a transformação digital está alterando o envolvimento com o cliente", afirma Frederico Dias, Presidente da Altitude para a América Latina. "Apesar desta realidade, muitos decisores ainda pensam que uma solução de contact center é muito dispendiosa e difícil de administrar. Isso não passa de um mito que vamos ajudar a dissipar com as novas soluções que estarão no mercado brasileiro até ao final desse ano. As empresas podem ter um contact center

simples de configurar, fácil de operar, seguro, altamente escalável, com custos competitivos e muito flexíveis – e tudo praticamente sem necessitar de qualquer infraestrutura".

Soluções de automatização inteligente em destaque

As outras novidades que esse ano estarão em destaque no stand da Altitude trazem para a gestão do relacionamento com o cliente as vantagens das novas ferramentas de automatização inteligente que permitem reduzir custos, aumentar a produtividade e focar os agentes nas tarefas de maior valor acrescentado. É o caso do Altitude Analytics, que melhora a qualidade da informação de contato, do Altitude Right Contact, que melhora a produtividade dos contatos e do Altitude Virtual Assistant, um assistente virtual capaz de interagir com clientes e interpretar solicitações num amplo conjunto de situações.

Destaque igualmente para a participação de Alfredo Redondo, CEO da Altitude Software, no painel “O Relacionamento com Clientes na Ótica do Customer Process Outsourcing” que terá lugar no dia 13, às 11:15hs, na sala 3.

SERVIÇO: ALTITUDE NO CONAREC

Local: Hotel Transamérica, São Paulo, SP

Data: 13 & 14 de Setembro

Stand #6

Para mais informação, acesse: <http://conarec.com.br/novo/#evento>

1. “Digital transformation in the age of the customer”; Accenture; 2015; <https://www.accenture.com/us-en/insight-digital-transformation-age-customer>