



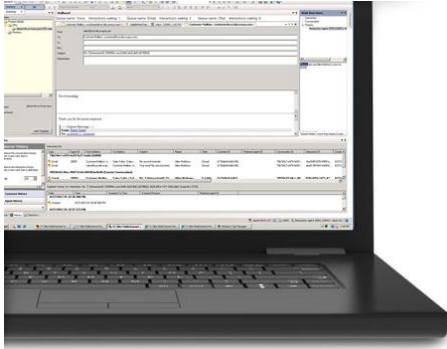
**TEMSA**  
Doing IT for you

**Contact Center**  
Hotelería



## AVAYA

### Avaya Aura® Contact Center



Solución todo en uno para un contact center multicanal

Ve más allá de las llamadas telefónicas, permite que los clientes te contacten mediante mensajes, IM, correo electrónico o chat

- **Conéctate con tus clientes como ellos quieren.** Gestiona todos los medios de contacto, por correo, chat, SMS, IM y redes sociales, de la misma manera que gestione las interacciones entrantes y salientes de voz.
- **Aprovecha esta solución completa de contact center multicanal para que en cada ocasión dirijas la persona que llama al recurso más apropiado.** Proporciona a tus agentes el contexto, tanto en tiempo real como histórico, para ofrecer experiencias únicas al cliente.
- **Reduce costos al usar canales más económicos.**
- **Ofrece permanentemente experiencias unificadas, eficaces y altamente personalizadas** que edifican tu marca y la lealtad de los clientes.

#### Principales beneficios

- Una sola interfaz para gestionar todas las interacciones con el cliente. Reduce el volumen de llamadas y mejora la eficiencia al expandir las interacciones con el cliente en canales de bajo costo, por ejemplo SMS/texto, todos gestionados desde una sola interfaz en el escritorio del agente.



**TEMSA**

- Soporte las preferencias de canal de los clientes. ¿Sabías que el 82% de los clientes dicen que prefieren organizaciones que siempre ofrecen múltiples canales para comunicarse y servir a sus necesidades? Ahora puedes cumplir con las expectativas de estos clientes.
- Proporciona una experiencia de cliente perfecta en todos los canales. 68% de los clientes dicen esperar que la información que brindan a una organización mediante un canal esté disponible en otro. Ahora puedes personalizar las experiencias de tus clientes al compartir detalles, como historial y ventana emergente de datos, en todos los canales de contacto.



### **Avaya Aura® Call Center Elite**

La solución más usada para contact center a nivel mundial

El direccionamiento inteligente y personalizado de contactos crea la combinación perfecta entre agentes y clientes

- **Ofrece al cliente una experiencia altamente unificada y personalizada que edifica tu marca y promueve la lealtad a largo plazo.** Avaya Aura® Call Center Elite le asegura que los recursos correctos están fácilmente disponibles para sus clientes.
- **Permite que tu empresa maneje eficientemente todo tipo de interacciones con el cliente.** Con características de direccionamiento inteligente y una selección de recursos, podrás determinar si los clientes deben ser atendidos por el agente menos ocupado, el primero en estar disponible o el que tenga las habilidades que mejor se ajusten a las necesidades de su cliente.
- **Ayuda a clientes y prospectos mediante el canal de contacto que ellos prefieran.** Con un grupo de agentes, independiente de la ubicación, estás equipado para ofrecer en todas las ocasiones la mejor experiencia al cliente.

**Doing IT for you**



### **Principales beneficios**

- Agrega canales de atención al cliente de bajo costo. Reduce el volumen de llamadas y mejora la eficiencia del contact center al mudar las interacciones a canales de bajo costo como correo, chat, SMS y redes sociales.
- Mejora el rendimiento de su contact center. Analiza los datos de reportes históricos a fin de que te puedas adaptar rápidamente a las cambiantes necesidades empresariales.
- Proporciona una experiencia perfecta a los clientes en todos los canales. Entre los clientes, el 68% dicen esperar que la información que brindan a una organización mediante un canal esté disponible en otro. Ahora puedes personalizar las experiencias de tus clientes al compartir detalles, como historial del cliente y ventana emergente de datos, en todos los canales de contacto.

### **Interaction Center**

#### **Diferencia la experiencia de tu cliente con los nuevos canales de atención**

- Construye sobre tu inversión en la tecnología de Avaya Contact Center y diferencia su experiencia al cliente de la competencia. Con Interaction Center es fácil expandirse más allá de voz y agregar canales de atención al cliente, tales como correo, web chat, SMS/textos y redes sociales.
- Ayuda a optimizar la eficiencia del contact center multicanal al usar el software de atención al cliente de Avaya. Gestiona todos sus nuevos canales de la misma manera que maneja las interacciones de llamadas de voz, mediante una única interfaz de escritorio para el agente.
- Permite que tu empresa maneje eficazmente todo tipo de interacciones con el cliente al garantizar que el recurso correcto está disponible fácilmente a sus clientes.



## Contact Center Control Manager

Administración centralizada y gestión para sus contact centers de Avaya

Mejor control y administración más rápida a lo largo de todas las ubicaciones de su contact center

- **Obtenga una administración más fácil, sencilla y centralizada de su portafolio de Avaya Contact Center con Control Manager.** Sin importar que su organización soporte uno o muchos contact centers, usted puede agilizar la gestión de las operaciones de su contact center de Avaya.
- **Haga que la configuración y la gestión sean pan comido para administradores técnico y no técnicos.** Ellos pueden actualizar fácilmente las funciones y los procesos empresariales del contact center en la entera organización.
- **Permita que los administradores implementen reglas y definiciones, por lo general, con tan sólo presionar una tecla.** Esto permite cambios más rápidos y libres de error para los agentes, habilidad, flujos de llamadas, indicadores de IVR y más.

## Avaya Aura® Workforce Optimization

Una vista más profunda y significativa de las interacciones del cliente

Transforma la experiencia de tus clientes al mismo tiempo que usas recursos de manera más eficaz

- **Aprovecha perspectivas inteligentes para operar más eficazmente y mejorar el servicio al cliente.** A través de Avaya Aura® Workforce Optimization puedes reunir toda la información relevante del contact center, áreas de soporte y a lo largo de la empresa en una plataforma integrada. Esto te permite correlacionar, compartir y usar la información para tomar más rápido decisiones informadas.
- **Identifica, modifica y aborda procesos que son molestos,** especialmente los que resultan en el descontento del cliente o el empleado.
- **Descubre cuáles agentes no están ayudando a sus clientes de la manera apropiada** para poder corregir los problemas con más capacitación y asesoría.



- **Detecta ágilmente problemas e inconvenientes del cliente y resuélvelos lo más pronto posible.** La pericia y la velocidad de tu reacción pueden ser factores importantes para brindar una experiencia superior, y en últimas, lograr sus objetivos empresariales.

### **Principales beneficios**

- Usa una plataforma completa para todas tus operaciones. Simplifica tus operaciones usando una sola fuente coordinada de soporte, servicio y mantenimiento, con un costo total de propiedad bajo
- Anticipa y responde a altos volúmenes. Analiza el histórico de datos para predecir el volumen futuro de transacciones y el tiempo de respuesta. Genera horarios de manera automática, para emplear a los agentes apropiados en el momento adecuado.
- Ayuda a que los agentes sean más exitosos. Mejora el desempeño y la productividad con coaching y cuadros de evaluación automatizados.
- Una sola herramienta de administración para todos los productos de Avaya para contact center. Ahorra tiempo y dinero al administrar todos los productos de Avaya para contact center con una herramienta intuitiva y de cliente delgado.
- No requiere experiencia técnica. Controles amistosos, plantillas y una interfaz que permite que IT entregue las tareas de administración a usuarios sin conocimientos técnicos, quienes trabajaran con la solución diariamente.
- No necesita instrucciones. Diseña flujos de llamadas, políticas de gestión de tablas de direccionamiento y más mediante la interfaz visual, fácil uso, de arrastrar y soltar.

### **Direccionamiento inteligente del cliente**

Gestión de la experiencia unificada de cliente

Convierte los tiempos de espera positivos y productivos

- **Crea experiencias que demuestran que valoras el tiempo y la atención de tus clientes.** Puedes compartir ofertas durante los tiempos de espera, entregar información sobre el cliente a los agentes a fin de garantizar respuestas más rápidas y exactas y transmitir alertas y notificaciones a los que esperan en la línea.





- **Proporciona a tus clientes experiencias más dedicadas y satisfactorias con aplicaciones de acuerdo al contexto.** Avaya Intelligent Customer Routing optimiza dinámicamente las interacciones, según compras anteriores, transacciones u otras perspectivas de la empresa, y cada interacción del cliente es personalizada
- Brinde a tus clientes una experiencia superior de servicio. Avaya integra las opciones de autoservicio y direccionamiento inteligente con datos empresariales y lógica de la empresa a fin de crear una experiencia de cliente más personalizada, esto lleva a un mayor conocimiento de la situación y necesidades del cliente.
- Costos más bajos de implementación y operación. El estándar abierto de Session Initiation Protocol (SIP), elimina las costosas soluciones de redireccionamiento y el direccionamiento complejo, frágil y basado en CTI, al mismo tiempo que reduce el impacto energético de su contact center
- Conserva inversiones existentes. Avaya aprovecha los estándares abiertos de web y telefonía. como SIP, para unificar la gestión de la experiencia del cliente a través de soluciones dispares de call center. No hay necesidad de deshacerse de terminales de agentes, sistemas de direccionamiento de llamadas y otros recursos.

### **Proactive Outreach Manager**

Atención al cliente con llamadas de salida automáticas

Permite la adquisición, retención y renovación de clientes

- **Deja que los clientes decidan el lugar, la hora y la manera en la que quieren ser contactados,** ya sea mediante el dispositivo móvil, en línea, en la tienda o por teléfono.
- **Crea campañas atractivas e interactivas a través de Avaya Proactive Outreach Manager.** Tus campañas entrantes y salientes pueden ser a través de mensajes SMS, correo electrónico, alertas telefónicas y notificaciones, marcación predictiva basada en agente, servicios interactivos o una combinación.
- **Usa el servicio proactivo para comunicarte desde el principio con clientes en cada etapa del ciclo de vida de interacción.** Ofrece a los clientes la información correcta, en el momento oportuno y de la manera que ellos prefieran.



### Principales beneficios

- Conéctate en el momento adecuado por el canal de comunicaciones apropiado. Usa la tecnología de Avaya para contact center a fin de entregar información proactiva y oportuna y actualizaciones de estatus mediante correo, mensajes o teléfono, según las preferencias personales del cliente.
- Proporciona información valiosa mientras reduce los costos. Reduce el tráfico de entrada de llamadas al anticipar las solicitudes y permitiendo a los clientes tomar acciones a través de sistemas automatizados.
- Aumenta el conocimiento de productos y servicios. Crea y ejecuta campañas personalizadas de ventas cruzadas y ventas adicionales que aumentan el conocimiento de nuevos productos y servicios, así como generar nuevas ventas o mejorarlas.

### Avaya Aura® Experience Portal

Voz y auto servicio unificado para múltiples canales

Ofrece a tus clientes una experiencia que nadie más puede ofrecer

- **Interactúa con clientes en cualquier lugar y hora y desde los dispositivos que prefieran.** Cada interacción con el cliente tiene la oportunidad de generar una impresión positiva y aumentar la ventaja competitiva. No pierdas la oportunidad de inclinar la balanza a tu favor.
- **Conéctate con clientes de diferentes formas,** aprovechando todos los canales populares que están disponibles con Avaya Aura® Experience Portal, lo que incluye movilidad, voz, video, correo electrónicos y mensajes SMS.
- **Orquesta una interacción personalizada con cada cliente.** Incluso cuando tienes cientos, miles o millones de comunicaciones con ellos, puedes diseñar y gestionar todas las diferentes interacciones desde una sola plataforma multicanal de aplicaciones.

### Principales beneficios

- Brinda a tus clientes la libertad de elegir. Crea rápidamente servicios de telefonía, movilidad, correo y SMS usando las aplicaciones web existentes. Los clientes pueden conectarse con los agentes de forma fácil utilizando el canal y el dispositivo que más les convenga.





**TEMSA**

- Mejora las experiencias del cliente con dinámicos servicios automatizados. Direccionamiento inteligente combinado con datos del cliente, te permiten personalizar las interacciones entrantes y salientes.
- Mejora las experiencias del cliente sin cambiar totalmente tu infraestructura. Avaya Aura® Experience Portal soporta los últimos estándares web y de la industria telefónica para una integración sin problemas dentro de tu infraestructura existente.

## **ALCATEL**

### **OMNITOUCH CONTACT CENTER**

El Alcatel- Lucent OmniTouch CC Suite es una solución completa.

Comienza con EasyContact: el Alcatel- Lucent Enterprise Greeting center tiene características avanzadas que cubren las necesidades de atención, proporcionando la capacidad de expandirse y adaptarse a los grandes flujos de comunicaciones.

El Alcatel- Lucent OmniTouch CC Suite ofrece las siguientes soluciones de Contact Center:

- El paquete de soluciones EasyContact está diseñado para centros de llamadas. Todas las empresas deben mejorar los servicios a los clientes (internos o externos) y mejorar el atendimento de las llamadas, pero no todas las empresas pueden permitirse los recursos dedicados totalmente o no tienen el tiempo para llamar a la supervisión y preparar los informes.
- El paquete EasyContact es una solución de servicio sencillo, completo y profesional dedicada a pequeños grupos de personas. Esta solución está totalmente integrada en el OmniPCX Enterprise.
- El Alcatel- Lucent OmniTouch Contact Center - Standard Edition es la solución ideal para las necesidades relacionadas con las comunicaciones de voz. El Alcatel- Lucent OmniTouch Contact Center - Standard Edition se puede ejecutar desde 5 hasta un máximo de 1000 agentes en un solo nudo o varios nudos para la configuración de varios nudos. El enrutamiento y la base de datos están integradas en el Centro de Contacto OmniPCX Enterprise. El Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center - Standard Edition soporta varias características importantes:
- Alta disponibilidad - para receptivos con los servidores de comunicaciones principal y de respaldo.



- Sobrevivencia de la filial para receptivos con el Passive Communication Server.
- Corta implantación y respuesta rápida a los cambios del negocio. No se requieren conocimientos de programación para los gerentes de empresas tener autonomía. Se trata de un conjunto modular que incluye los siguientes componentes:
- **CCdistribution (Contact Center Distribution)** es el centro de la solución. Se basa en el modelo único de llamadas de enrutamiento (Contact Center WYSIWYG) y está plenamente integrada en el OmniPCX Enterprise. Proporciona el enrutamiento y distribución de llamadas al mejor agente experto (asignación de grupo de habilidades basado en la matriz).
- **CCsupervision (Contact Center Supervision)** una solicitud es " todo en uno" para supervisión en tiempo real, configuración del sistema, señalización de alarmas, elaboración de estadísticas e informes detallados en Excel<sup>®</sup>. Con una herramienta de gestión " todo en uno" CCsupervision, los supervisores pueden realmente manejar las operaciones del centro de contacto con una sola interfaz gráfica.
- **CCAgent (Contact Center Agent)** Es una aplicación telefónica para desktop que se realiza en un computador, permitiendo a los agentes manipular las llamadas del Contact Center.
- **CCOutbound** es una aplicación de teléfono que se ejecuta en el desktop del computador, lo que permite a los agentes gestionar las llamadas desde el Centro de Contacto.
- **Wallboards** son Paneles de LEDs que ofrecen visibilidad a informaciones resumidas, bajo consumo de energía, con conexiones RS232 y Ethernet. Wallboard Manager proporciona amplias funciones (por ejemplo, información en tiempo real de las actividades del Centro de Contacto), impulsados por la herramienta de gestión ergonómica dedicada a las funciones de los paneles LED. El Soft Panel Manager está diseñado para mostrar los datos en tiempo real en el monitor o televisión, además de paneles de LED.

El OmniTouch CC Welcome puede tener hasta 25 agentes y 3 CCsupervisors. Comienza con cinco agentes del centro de llamadas. El número de agentes se puede aumentar de acuerdo con la demanda del centro de llamadas para atender los picos de carga de una manera más eficiente.

Fácil migración para la versión completa de Contact Center y la inclusión de todos los módulos de la suite OmniTouch están garantizadas. Esto permite a los usuarios finales la posibilidad de mejorar su configuración a su propio ritmo para incluir más posiciones de agentes, unidades de respuesta de voz (URV), gestión de red y de campaña.



## OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE

El Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office ofrece una solución profesional para la gestión de la distribución de las llamadas entrantes. Permite que todas las llamadas sean inmediata y eficazmente conectadas a la persona o el servicio más apropiado.

Incluye un grupo de aplicaciones completo:

- Asistente de Agente - una aplicación informática para el agente, que permite una mayor eficiencia.
- Consola de Supervisor - Supervisión en tiempo real de los niveles de servicio y el movimiento.
- Gestor de Estadísticas - Procesamiento posterior de la información relativa al movimiento y llamadas.

Las llamadas se distribuyen automáticamente a las posiciones de agente en base a las siguientes reglas:

- Mayor tiempo de reposo: las llamadas son transferidas al agente que está disponible por más tiempo.
- Prioridad de rotación: las llamadas se distribuyen secuencialmente en partes iguales por los distintos agentes en un grupo.
- Prioridad Fija: Las llamadas se distribuyen en un orden fijo de acuerdo a la posición del agente en el grupo de ACD.

Los teléfonos Alcatel-Lucent IP Touch Serie 8 e los teléfonos digitales Alcatel- Lucent Serie 9 ofrecen a los agentes las siguientes características ergonómicas:

- Inicio de sesión / cierre de sesión del agente a través de contraseña
- Entrar / salir de los grupos (en caso de aprobación del supervisor)
- Cambio de estado
- Información sobre el Grupo y la Fila



### **Asistente de Agente ( Opcional)**

La aplicación Asistente de Agente mejora la actividad del agente al proporcionar control de la sesión , las estadísticas personales y las ventanas de contexto de aviso ( screen pops) . El agente puede centrarse en la satisfacción del cliente para mejorar la eficiencia de la llamada. Incluye gestión de contactos integrado.

- 1. Barra de herramientas
- 2. Información sobre el agente
- 3. Estado del Agente
- 4. Información de llamada
- 5. Actividad del Agente
- 6. Área de llamada y llamada por nombre

El control de fila de espera visual permite que un agente que está en estado inactivo , fuera de servicio o en trabajo administrativo , conteste una llamada directamente en una fila o la descarte . La ventana de la fila muestra cada grupo monitoreado, cada llamada en la fila con número o nombre de quien llama, código del cliente y nombre de la empresa, si se completa la información correctamente, tiempo de espera, contador de intentos de llamadas... Las llamadas se ordenan con base en el tiempo de espera más largo.



### **Consola de Supervisor (Opcional)**

La aplicación Consola del supervisor proporciona:

- Análisis de rendimiento en tiempo real para los agentes, grupos y líneas
- Modificación del estado del agente o del estado del grupo.
- Modos de presentación flexible y personalizada.

### **Gestor de Estadísticas (Opcional)**

Las estadísticas se pueden visualizar en forma de tabla o gráfico. La información se almacena en el disco (un archivo por día). El supervisor puede encontrar las estadísticas de los grupos o agentes relativas al día actual, o archivos de estadísticas diarias relacionadas a un día o un mes o un período específico.

### **OpenTouch Customer Service**

OpenTouch Customer Service es una plataforma completa de Contact Center que gestiona interacciones multimedia, tanto en modo autoservicio como gestionadas por agents y proporciona soluciones para simplificar el flujo de trabajo entre el Contact Center y el resto de la organización.

OpenTouch Customer Service es una solución única que acelera la creación de servicios y campañas gracias funciones como el entorno de diseño unificado, enrutamiento, marcación, portal de voz, escritorio, seguimiento y análisis. Se trata de una solución modular y ampliable que se integra fácilmente con las aplicaciones existentes, ayudando a aprovechar al máximo las inversiones previas. Además, es compatible con los sistemas de gestión interna y de servicio al cliente, por lo que aporta importantes beneficios y ahorro de costes con una inversión reducida.

OpenTouch Customer Service es compatible con los conmutadores TDM o VoIP de las firmas más importantes del mercado.

OpenTouch Customer Service es compatible con los servidores más punteros del mercado y con sistemas de bases de datos RDBMS mediante tecnología de virtualización o directamente en el sistema operativo.



Los cambios personalizados realizados en OpenTouch Customer Service son independientes de la plataforma y puede exportarse fácilmente, sin hacer ninguna inversión o a muy bajo coste, a conmutadores de voz, sistemas RDBMS y sistemas operativos, lo que brinda a los clientes de Alcatel-Lucent una verdadera independencia tecnológica.

La instalación de OpenTouch Customer Service no queda supeditada a características geográficas. La arquitectura del paquete permite que la implementación se adapte a distintos modelos organizativos. Existen diversos modos de instalación: totalmente interna, interna distribuida (separación clara entre el centro de datos y el de contacto), combinada interna-subcontratada, subcontratación internacional, subcontratación internacional parcial y en la nube.

#### Beneficios

- Proporciona unificación y coherencia en toda la organización con gestión unificada de todos los puntos de contacto , front y back office
- Asegura la aplicación coherente de reglas de negocio para mejorar la calidad y el rendimiento general solución completa de software suite individual puede " hacerlo todo " Plataforma abierta reduce los costes solución abierta basada en estándares que permitan un desarrollo rápido de aplicaciones solución independiente de la plataforma permite a los medicamentos de venta libre para agregar valor sin alterar la infraestructura existente Enfocado en el negocio de más rápido retorno de la inversión Combinar la gestión de la operación y el rendimiento del negocio

#### Modulos de OpenTouch Customer Service

##### OpenTouch CS Multimedia

OpenTouch Customer Service permite a las organizaciones gestionar llamadas, emails, faxes, SMS, chat, redes sociales, correo digitalizado e interacciones presenciales, en un contexto de cola universal y con una arquitectura distribuida geográficamente. Las solución unificada de gestión de canales OpenTouch Customer Service permite garantizar un servicio al cliente excelente, almacenando un registro de todas las interacciones para su seguimiento y explotación posterior.





### **OpenTouch CS Unified Dialer**

La premiada solución de marcación saliente de Alcatel-Lucent incluye modos de marcación predictiva, progresiva y de previsualización, junto con una precisa clasificación de llamadas, permitiendo garantizar el máximo de productividad a la vez que se adhiere a la legislación de telemarketing más rigurosa.

### **OpenTouch CS Workflow**

Una atención al cliente excelente no acaba en el contact center, sino que se extiende a la organización completa. Alitude uCI incluye un módulo de automatización de flujos de trabajo (workflow), que garantiza el seguimiento y la calidad de las actividades relacionadas con el cliente, a través de todos los departamentos, evitando que queden expedientes incompletos o retrasados.

OpenTouch CS Workflow lleva la eficiencia y la disciplina del contact center al proceso completo de negocio, permitiendo que los casos se gestionen de forma más rápida y con mayor satisfacción del cliente.

### **OpenTouch CS Unified Desktop**

El frontal de agente OpenTouch CS Unified Desktop proporciona a los operadores toda la funcionalidad en información necesarias para llevar a cabo sus actividades. La funcionalidad ofrecida incluye un softphone, una interfaz de email y chat, acceso a la base de datos de conocimiento (knowledge base) y la gestión de tareas de workflow. La información proporcionada incluye todos los datos del cliente, así como su histórico de interacciones.

El acceso rápido a toda la información necesaria para gestionar interacciones mejora la productividad del agente (reduciendo costes), la eficiencia (incrementando la calidad) y la motivación, ya que el agente se ve capaz de resolver más demandas del cliente en tiempo real.

### **OpenTouch CS Management Portal**

Alitude uCI proporciona la funcionalidad necesaria para una gestión completa del ciclo de vida de las interacciones, incluyendo la gestión de listas y campañas, el enrutamiento de interacciones, la monitorización en tiempo real y la creación de informes históricos.



OpenTouch CS Management Portal permite a los responsables monitorizar las operaciones y los resultados de las actividades en tiempo real, permitiendo la toma inmediata de decisiones para mejorar los resultados.

#### **OpenTouch CS Unified Routing**

OpenTouch CS Unified Routing aplica estrategias de enrutamiento, tanto basadas en los skills de los agentes como en datos de negocio, para la distribución de todos los tipos de actividades, incluyendo las tareas de workflow.

OpenTouch CS Unified Routing garantiza que los clientes reciben el mejor servicio por parte del agente más apropiado, en el plazo temporal óptimo, independientemente del canal que se haya utilizado.

#### **OpenTouch CS Voice Portal**

La solución incluye el soporte a auto servicio complete de voz con OpenTouch CS Voice Portal para inbound y outbound. La suite también puede integrarse con soluciones de IVR de terceros, a través de APIs estándares proporcionadas a tal efecto.

#### **OpenTouch CS Design Studio**

OpenTouch Customer Service ofrece un entorno único de desarrollo de alto nivel, sin parangón en la industria, que permite adaptar la suite a las necesidades del cliente. Esta herramienta, OpenTouch CS Design Studio, está especialmente diseñada para las aplicaciones de contact center y puede gestionar el ciclo de vida completo de la interacción, desde el enrutamiento, pasando por la IVR o Portal de Voz e incluyendo el desarrollo de frontales avanzados de agente para cualquier tipo de proceso (atención al cliente, banca telefónica, recobro, telemarketing, ...).

#### **OpenTouch CS Connectors**

OpenTouch Customer Service provee de conectores estándares con soluciones estándares de mercado como CRMs, ERPs, sistemas de grabación y control de calidad, WFM y sistemas de gestión de voz (ASR/TTS). El middleware Alcatel-Lucent Integration Server permite la integración de OpenTouch Customer Service con cualquier aplicación de negocio.



# TEMSA

Doing IT for you



[www.temsa.net.mx](http://www.temsa.net.mx)

| Tel.: +52 59 999 959

| [contacto@temsa.net.mx](mailto:contacto@temsa.net.mx)