

Jet Multimedia integra sus soluciones de voz para contact center

Jet Multimedia, compañía de telecomunicaciones especializada en el diseño e integración de soluciones avanzadas de voz y movilidad, y líder en el mercado de contenidos para móviles, ha anunciado la disponibilidad de su nueva oferta Suite Centralita Virtual.

Se trata de una aproximación revolucionaria en el segmento "contact center", ya que combina diversos servicios de voz basados en Red Inteligente, ajustándose de forma óptima y sencilla a las demandas de cualquier empresa para interactuar con sus clientes finales.

Suite Centralita Virtual consiste así en la integración, o 'paquetización', de las soluciones de voz de Jet Multimedia. Un bundle diseñado para que las organizaciones puedan controlar por completo su servicio de atención telefónica al cliente, de forma on line y sin necesidad de invertir en costosas centralitas físicas.

Como explica Mariano López, Director de Corporate en Jet Multimedia, "Suite Centralita Virtual comprende tres modalidades distintas, en respuesta a las diferentes necesidades, tanto del usuario, como del mercado "contact center", proporcionando una atención personalizada, de gran calidad y valor añadido, en cada una de sus aplicaciones".

Estas tres modalidades, para desplegar o perfeccionar un centro de contactos, son:

- **Centralita Virtual ONE.** Aproximación para los clientes que deseen disfrutar de un modelo de interacción con el cliente (IVR) basado en las últimas tecnologías, con sistemas de reconocimiento vocal y Text To Speech. Incluye las soluciones estándares de la Suite, desde el despliegue de la plataforma, hasta funciones básicas como la gestión de colas para controlar el desbordamiento de las llamadas entrantes, además de aportar facilidades para contactar con la persona correcta a través de desvíos, locuciones y buzones de voz.

- **Centralita Virtual PLUS.** Su oferta amplía las funcionalidades anteriores con servicios adicionales como Memory, para la grabación de las llamadas entrantes, o la gestión y monitorización de los agentes del contact center. También se basa en la tecnología de última generación para ofertar servicios como la distribución automática de las llamadas (ACD) o VozRss con TTS (Text to Speech) -sistema para 'leer' automáticamente canales de información RSS (Really Simply Syndication)- generando, asimismo, informes detallados del comportamiento de las llamadas y campañas de marketing.

- **Centralita Virtual MASTER.** Incluye, además de todas las funcionalidades de la centralita Virtual PLUS, el servicio Proximity, para la localización de los centros de la empresa más cercanos en función

del código postal, y la integración con sistemas de terceros mediante desarrollos a medida.

“Debido al éxito obtenido con nuestra conocida solución Centralita Virtual, nos planteamos racionalizar la oferta con el fin de simplificar su adopción para todo tipo de empresas. El resultado es la Suite Centralita Virtual, una aproximación que proporciona un rendimiento optimizado, tanto de los servicios de atención al cliente como del coste económico de los mismos, y cuya paquetización supone un ahorro del cincuenta por ciento sobre el precio individualizado de cada uno de las soluciones que conforman cada uno de los tres modelos”, continúa el responsable de la firma.

Junto a la elección de servicios en función de cada necesidad, la nueva Suite para contact center aporta otras ventajas, como una sencilla gestión on line y en tiempo real de todas las funcionalidades, que se traduce en la posibilidad de añadir servicios con tan solo un clic, o una llamada, sin olvidar una sencilla interfaz de usuario y la elaboración de informes y estadísticas.

Suite Centralita Virtual se basa en el modelo de comercialización ASP (Application Service Provider), que no requiere inversión tecnológica alguna por parte del cliente para su implantación y puesta en funcionamiento. Además, proporciona mucho más a un coste muy inferior frente a la antigua oferta de Centralita Virtual.

Como sentencia López, “con Suite Centralita Virtual contribuimos nuevamente al crecimiento de nuestros clientes a través de la mejora de sus niveles de servicio, facilitándoles una importante reducción de costes mediante una mayor eficiencia operacional y brindándoles nuevas oportunidades de ingresos”.