

CYSTELCOM E INFOAVAN SIGNEN UN ACORD DE DISTRIBUCIÓ DEL "SERVEI AL NÚVOL" DE CONTACT CENTER ON DEMAND.

Madrid, a 30 de juny de 2010.- Cystelcom, fabricant líder en solucions intel·ligents de comunicació que optimitzen la gestió dels Contact Center, ha arribat a un acord de distribució amb Infoavan, empresa especialitzada en la implantació i personalització de la línia CRM Dynamics de Microsoft. L'acord es basa en la distribució conjunta de la solució de "serveis al núvol" per Contact Center on demand. En aquesta aliança tecnològica, Cystelcom proporciona la seva solució multicanal CTI integrada amb el CRM Microsoft Dynamics de Infoavan en modalitat software + serveis, dins d'un model de subscripció mensual.

El servei de **Contact Center on demand** ("serveis al núvol") permet dotar a les empreses d'un sistema amb funcionalitats avançades de Contact center per la atenció als clients, facilitant la gestió unificada de veu i dades. Tot accessible en tot moment des d'Internet, sense dur a terme cap inversió ni desplegament a les seves instal·lacions. A més, conta amb l'avantatge de poder oferir a les empreses una sèrie de funcionalitats de telefonia i gestió de campanyes de *marketing multicanal* i *televendes*.

En aquest sentit, la solució **Contact Center on demand** ("serveis al núvol") inclou el servei CRM Dinàmic d'Infoavan. Que integrat amb les solucions de veu multicanal de Cystelcom, fan possible la integració de l'ordinador i el telèfon (CTI), dotant als agents d'un accés remot al sistema de Contact Center. Aquesta tecnologia possibilita a l'agent atendre la trucada entrant i simultàniament, interactuar amb tota la informació necessària del client, així com consultar la documentació d'ajuda, escalar o tancar el cas.

Aquest acord, inclou a més la distribució d'altres productes del portfoli de Cystelcom, com per exemple **Multichannel ToolBar**, una solució CTI multicanal que integrada amb la solució **BackOffice Manager** permet gestionar en temps real les interaccions de veu, fax, e-mail i tasques de back office, associant a cada interacció les dades del client i presentant-los en l'equip de l'agent per la seva gestió.

Manuel Cuenca, Director General de Cystelcom afirma que: *"la integració de les nostres solucions per Contact Center amb CRM Dynamics d'Infoavan, permet una gestió comercial més eficaç en contacte amb els nostres clients, a més de fidelitzar i refermar considerablement la relació amb ells, Així es dona resposta a les necessitats d'un mercat en creixement que cada cop demana més solucions integrades de gestió i comunicacions avançades en l'àmbit de la veu i accessibles des d'Internet"*.

Per la seva part, Javier Cristóbal, Soci Director d'Infoavan, afegeix: *"gràcies a aquest acord, la organització aconseguirà dinamitzar el seu negoci d'una forma fàcil i natural, amb una inversió justa i amb la dimensió que realment cal per la seva empresa, contant amb una plataforma completa, alineada amb la de Microsoft, que la permetrà evolucionar d'acord amb les seves necessitats"*.

Sobre Infoavan

Infoavan Soluciones es una empresa especialitzada en la implantació i personalització de Microsoft Dynamics CRM (Gold certified Partner de Microsoft), i amb la seva integració amb solucions de valor afegit en àrees de BPM, integració ERP-CRM, Mobilitat, Telefonía IP, entorns Contact Center, Business Intelligence i solucions de Col·laboració i productivitat. Es present empresarialment a Espanya des de l'any 2004 amb el ferm compromís de recolzar la innovació i ser proactius davant qualsevol requeriment del mercat.

Sobre Cystelcom

Cystelcom, fundada l'any 1993, ha estat protagonista d'un ràpid creixement que l'hi ha permès fer-se amb el lideratge de les solucions multicanal per Contact Center a Espanya. Les seves solucions aporten dinamisme e intel·ligència de negoci, utilitzant tots els canals possibles (telèfon, e-mail, SMS, vídeo, fax, etc.) de contacte amb el client, incloent les tasques de back office i completament integrat amb les plataformes de veu i sistemes d'informació tipus CRM o ERP existents a les empreses. Els seus productes i solucions proporcionen increments a la productivitat, qualitat de servei, i reducció de costos gràcies a la gestió intel·ligent de les interaccions amb els clients i la aplicació de regles de negoci.

Per més informació:

Infoaván Soluciones, S.L.
Concha Orellana - Marketing y Comunicación
Telèfon 91 721 68 53 corellana@infoavan.com
Toni Granell - Gerent Oficina Barcelona
Telèfon: 93 240 19 10 tgranell@infoavan.com
www.Infoavan.com