



Soluciones

Productos

Servicios

Innovación

Soporte y formación

Nosotros

Home > Nosotros > News and Resources > Press Releases > Frost & Sullivan otorga a Alcatel-Lucent el premio al líder del mercado de sistemas de centros de contacto

Frost & Sullivan otorga a Alcatel-Lucent el premio al líder del mercado de sistemas de centros de contacto



Madrid, 28 de enero de 2010 – Frost & Sullivan ha concedido a Alcatel-Lucent su premio del año 2009 "Líder de Penetración del Mercado de Sistemas de enrutamiento de campañas entrantes en EMEA". El premio de líder del mercado de Frost & Sullivan se otorga cada año a la compañía que innova de productos y estrategias comerciales y de marketing le han permitido conseguir la mayor cuota de mercado en los dos o tres años anteriores.

"Alcatel-Lucent es reconocida por su claro entendimiento de las necesidades del mercado de centros de contacto de empresas pequeñas y medianas en EMEA, y por su visión para satisfacer esas demandas", ha declarado Joe Outlaw, analista de investigación de Frost & Sullivan. *"La compañía también se apoya en la tecnología líder del mercado de centros de contacto de Genesys, líder en software de atención al cliente, y parte del catálogo de empresas de Alcatel-Lucent, por el que la compañía es elogiada por diseñar sistemas que son flexibles, fáciles de utilizar y a un coste de propiedad más bajo, necesidades críticas para las PYMES".*

Las soluciones clave de Alcatel-Lucent para este mercado son:

Alcatel-Lucent **OmniTouch™ Contact Center Standard Edition** – una solución de voz para empresas medianas integrada en el servidor de comunicaciones Alcatel-Lucent **OmniPCX Enterprise** que está posicionada para cumplir la necesidad de facilidades básicas de un centro de contacto.

Alcatel-Lucent **OmniTouch Contact Center Premium Edition** – una solución de centro de contacto multimedia IP para empresas medianas que facilita a los gestores de centros de contacto simplificar las operaciones a través de una interfaz todo en uno (Visual CC), lo que permite facilidades de drag and drop y tener acceso a toda la configuración, enrutamiento, monitorización en tiempo real e informes de la actividad diaria.

Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center - Office Edition** – una solución todo en uno para PYMES diseñada para mejorar la gestión de las relaciones con el cliente y crecer según las necesidades de la empresa.

"Alcatel-Lucent entiende que los entornos de las PYMES deben responder a las dinámicas de las empresas de hoy en día proporcionando facilidad de manejo, aumento de licencias de agentes automáticos y ofreciendo a los agentes o usuarios de la empresa la capacidad de acceder al centro de contacto desde cualquier teléfono, ya sea en el entorno de la empresa o fuera", ha destacado Outlaw.

Los premios Best Practices de Frost & Sullivan reconocen a empresas en una variedad de mercados globales o regionales por demostrar un logro extraordinario y unas prestaciones superiores en áreas como liderazgo, innovación tecnológica, atención al cliente y desarrollo de productos estratégicos. Los analistas de la industria comparan a los participantes del mercado y miden las prestaciones mediante entrevistas en profundidad, análisis, y una amplia investigación secundaria con el fin de identificar las mejores prácticas de la industria.

Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, the Growth Partnership Company, permite a los clientes acelerar el crecimiento y conseguir las mejores posiciones en crecimiento, innovación y liderazgo. El servicio de socio de crecimiento de la compañía proporciona a los CEO y el equipo del CEO investigación disciplinada y modelos de mejores prácticas para conducir la generación, evaluación e implantación de estrategias potentes de crecimiento. Frost & Sullivan se apoya en más de 45 años de experiencia en asociación con empresas de Global 1000, empresas emergentes e instituciones inversoras a través de 40 oficinas en 6 continentes. <http://www.awards.frost.com>.

Acerca de Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext París y NYSE: ALU) es el socio de confianza de operadores, empresas y entidades gubernamentales de todo el mundo, a los que proporciona soluciones de voz, datos y video para sus usuarios y clientes. Como líder en redes de banda ancha fijas, móviles y convergentes, tecnologías IP, aplicaciones y servicios, Alcatel-Lucent se apoya en la experiencia tecnológica y científica inigualada de los Bell Labs, una de las mayores fuentes de innovación de la industria de las telecomunicaciones. Con operaciones en más de 130 países y la organización de servicios con mayor experiencia de la industria, Alcatel-Lucent es un socio local con alcance global. Alcatel-Lucent alcanzó unos ingresos de 16.980 millones de Euros en 2008 y está constituida en Francia con sede en París. Para más información: <http://www.alcatel-lucent.es>

Contacto de prensa

gabinete.prensa@alcatel-lucent.es

91 330 4797 / 91 330 9747