

technidata

Tecnología e Innovación en Datos

Comunicaciones Unificadas



Los procesos de generación de valor de cualquier organización, dependen en gran medida de una comunicación efectiva entre los distintos participantes del ciclo completo. Al mismo tiempo, las cambiantes necesidades de los mercados, el cumplimiento de metas de ventas, financieras y operativas, ponen bajo mucha presión los esquemas empresariales tradicionales de comunicación. De esta manera, cada vez más las empresas buscan formas más eficaces y de menor costo para comunicarse adecuadamente.

PROPUESTA DE VALOR

En TECHNIDATA diseñamos soluciones de Comunicaciones Unificadas que apoyan los procesos de comunicación existentes y habilitan las nuevas aplicaciones de comunicación empresarial, para lograr una integración de los distintos medios y herramientas en una sola plataforma. Ahora sus colaboradores cuentan con la flexibilidad de ser localizados independientemente de su ubicación geográfica, en el contexto de una plataforma que unifica todas las llamadas, mensajes electrónicos (e-mail, mensajes de voz, chat) y videoconferencia, a través del medio que elijan en el momento. También podrán filtrar y controlar la forma de contacto que ellos reciben, dándoles un mayor control sobre el flujo de trabajo y apoyándoles en el cumplimiento de sus metas y prioridades. Las Comunicaciones Unificadas no son solamente una manera de habilitar las comunicaciones de su organización, sino son la manera en la que ahora los recursos de su organización colaboran para lograr sus metas.



Los beneficios que las Comunicaciones Unificadas traen a su negocio son:

- **Una mejor experiencia de sus clientes o usuarios**, otorgándoles un número único de contacto para entablar comunicación con los recursos de su empresa. Responda a un email con su voz, convierta un chateo en una conference call, responda el telefono de su oficina desde el aeropuerto. No importa cómo, dónde o cuándo se comunique, siempre tendrá acceso instantáneo a las interfaces y recursos corporativos
- Aún cuando existen cada día más elementos de comunicación disponibles, las Comunicaciones Unificadas **habilitan la posibilidad de entablar contacto bajo una sola plataforma corporativa o nube de comunicación.**

- **Mayor productividad de su organización**, ya que las Comunicaciones Unificadas habilitan la posibilidad de colaborar bajo una misma plataforma, con medios que incrementan la experiencia de comunicación, como son sesiones de voz y video, salas de reunión o de capacitación virtuales, entre otros.
- Minimizamos la perdida de llamadas y otras ineficiencias que hacen a las corporaciones **más productivas y reactivas**
- **Recuperación de la inversión de manera inmediata**, a través del uso de Internet para reducir sus costos de telecomunicación, así como una mayor productividad y menor tiempo en la toma de decisiones.

PROCESOS HABILITADOS POR LAS COMUNICACIONES

Gestión de Inventarios

RFID

RSS Feed

CRM

Sesiones de entrenamiento

AVAYA AURA



Mensaje Electrónico

EMAIL
Outlook
Lotus
Notes

Calendariza

Colaboración

Telepresencia

Videotelefonía

Sesiones bajo demanda

Contact Center

CTI

Chat

Call Recording

Terminales

Avaya X-One

Soft Client

SIP Client

SIP Trunks

SBC

Infraestructura de Red

"La solución de Comunicaciones Unificadas es una herramienta clave para satisfacer la comunicación y reducir los tiempos de resolución de las tareas cotidianas"



Tel. (55)2122.2160 ext. 6

Historia de éxito – Utilizando las Comunicaciones Unificadas (CU) para apoyar en la mejora del servicio a clientes de un importante banco mexicano

En el replanteamiento de su estrategia de servicio, un banco mexicano decidió que su modelo de atención a clientes será uno de los pilares de éxito en el mercado. Su enfoque está en atraer y retener a clientes dentro del rango de mayor rentabilidad para sus productos y servicios financieros y para lo cual seleccionó a Technidata para diseñar, implementar y mantener una solución de Comunicaciones Unificadas (CU) que permitiera incrementar sus niveles de servicio a clientes. Technidata llevó a cabo un cuidadoso análisis de los procesos de atención a clientes e identificó aquellos que podrían ser apoyados y mapeados dentro del contexto de CU. Se desarrollaron modalidades de presencia para los ejecutivos responsables de la atención a clientes, de modo que independientemente de su ubicación dentro o fuera del banco, sean localizados o en su defecto siempre exista un método de cobertura para que las llamadas o cualquier otro tipo de contacto sea atendido de manera inmediata. Ahora los ejecutivos de servicio cuentan con un repositorio único de mensajes electrónicos, que les permite múltiples modalidades de acceso a sus mensajes e independientemente de su ubicación logran tomar acciones de servicio a sus clientes. Ahora el banco ha logrado mejorar sus procesos de colaboración interna y con sus clientes, al mismo tiempo que registra una reducción en sus costos operativos de viajes y comunicaciones, utilizando una red convergente para todas sus aplicaciones corporativas y utilizando el Internet de manera segura para habilitar sus procesos de comunicación de voz, datos y video.



En **Technidata** sabemos que su atención está en el logro de las metas del negocio y es por eso que ofrecemos soluciones de tecnología de información, que le apoyarán como un instrumento de ventaja competitiva.

Con más de 10 años en el mercado, contamos con experiencia probada en todo el ciclo de vida de soluciones tecnológicas que apoyan en el mejor desempeño de los negocios

Entender y apoyarle en la mejora de su negocio, es nuestra prioridad.