

CONTACT CENTER



CONTRIBUYENDO A LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE



SOLUCIONES GLOBALES CONTACT CENTER

Los Centros de Atención al Cliente han evolucionado con el tiempo: la funcionalidad básica para la que nacieron – atender pedidos y ofrecer información – se ha ampliado en la actualidad permitiendo a las empresas aumentar su cuota de clientes rentables, aumentar la rentabilidad de los clientes menos rentables e incluso realizar venta cruzada de productos. En esta evolución las nuevas tecnologías han tenido un protagonismo fundamental al abrir nuevas vías de comunicación con los clientes: internet, correo electrónico, telefonía móvil,...

Fidelizar a los clientes y aumentar su satisfacción tiene un impacto directo en el aumento del negocio y la reducción del "churn rate" o pérdidas de clientes. Hay que tener en cuenta que **conseguir un cliente nuevo es de cuatro a diez veces más caro que retener a un cliente existente** y que reducir los abandonos en un 5% puede aumentar los beneficios hasta un 85%.

En FUJITSU somos conscientes de que un Contact Center o Centro de Contacto no es la única herramienta dentro de todo el concepto de CRM, pero utilizada eficazmente sí es una de las más potentes una vez integrada con las operaciones del negocio.

Al mismo tiempo que cambian las interfaces con el cliente, es fundamental que el resto de las actividades que tienen contacto directo habitual con clientes se adapten a estas nuevas modalidades. Marketing y Ventas son dos áreas que se ven directamente implicadas en estos cambios. Las soluciones de FUJITSU le ayudarán a sacar el máximo provecho de las nuevas tecnologías y a modernizar sus procesos para lograr enfocarse más sobre el cliente.



La gran ventaja del Contact Center es centralizar en un único repositorio toda la información de los canales que actualmente se están utilizando en su empresa, como la página web, el correo electrónico, el fax o la atención telefónica.

SOLUCIÓN GLOBAL E INTEGRADA: SOLUCIÓN EFICAZ

FUJITSU como empresa consultora en tecnologías de la información, trabaja con los mejores proveedores e innovadores del sector para suministrar soluciones integrales de Contact Center y CRM.

Además de la implementación de nuevos canales de comunicación, en FUJITSU nos encargamos de integrarlos entre ellos y con el resto de aplicaciones y procedimientos de la empresa para ofrecer un nivel consistente de servicio al cliente final.

De esta forma, se consigue gestionar totalmente todos los posibles puntos de contacto con el cliente, y se obtienen nuevas herramientas no sólo para departamentos de Soporte y Atención al Cliente, sino también para Marketing y Ventas (mejor seguimiento de campañas, datos adicionales para la segmentación de clientes, seguimiento de pedidos y oportunidades,...)





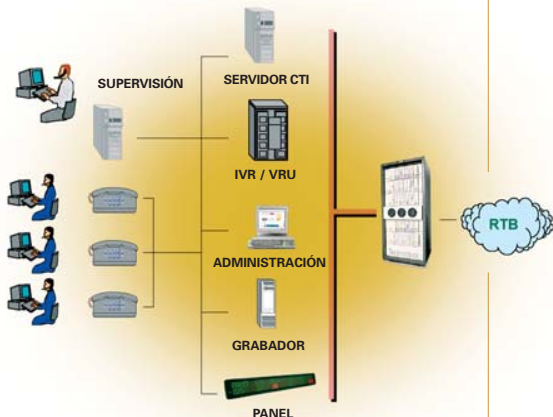
Nuestra oferta cubre toda las posibles necesidades que una empresa pueda necesitar en cuanto a Contact Center:

- **Consultoría**
- **Diseño de la Solución** multicanal integrada
- **Instalación, Configuración y puesta en marcha** del Sistema
- **Transferencia de conocimientos y formación**
- **Soporte avanzado**
- **Integración CTI** (Computer Telephony Integration) y de aplicaciones (ERPs)
- **Herramientas SW de TroubleTicketing**
- **Licencias**
- **Soporte Técnico Postventa**

INTEGRACIÓN CTI

La integración CTI consiste en integrar la voz y los datos de llamadas telefónicas, lo que proporciona múltiples funcionalidades: presentación automática de los datos del cliente al descolgar, control del teléfono via SW, registro automático del agente directamente en la centralita,.... Todo ello proporciona a la persona que atiende el teléfono de información concreta acerca del cliente que llama, con lo que puede darle mucho mejor servicio.

Las soluciones ofrecidas por FUJITSU son sistemas totalmente escalables, con posibilidad de alcanzar una gran capacidad de agentes. Asimismo, se puede controlar y modificar fácilmente los procesos de escalado y notificación a distintos grupos dentro de la empresa. Con una orientación total a tareas, las soluciones implementadas se configuran para poder seguir y cumplir los niveles de servicio acordados con los clientes.



SOLUCIONES DE CONTACT CENTER SOBRE TECNOLOGÍA IP

FUJITSU dispone de experiencia y conocimientos en la implementación de sistemas de gestión de llamadas y Contact Centers sobre redes IP. La integración de servicios telefónicos en la red de datos tiene el potencial para realizar cambios importantes en las instituciones ofreciendo información más eficazmente de lo que se ofrece en el enfoque actual de redes duales. Las redes en las que convergen voz, vídeo y datos mejoran las capacidades de atención al cliente, aumentan la productividad de los empleados y la agilidad de las empresas.



¿Por qué FUJITSU?

VISIÓN ESTRATÉGICA. Ofrecemos soluciones globales considerando todas las vertientes del negocio.

EXPERIENCIA. Contamos con más de 30 años de experiencia en España, cubriendo todos los sectores: Administración Pública, Banca, Industria, Telecomunicaciones, PYMES.

INTEGRACIÓN. Implantamos desde la solución más básica a la solución más compleja donde se integran diferentes áreas como CRM, CTI, ERPs,... y en general cualquier aplicación o procedimiento de la empresa.

SOLUCIONES PROBADAS. Cubrimos todos los entornos y plataformas ofreciendo soluciones fiables y de alto rendimiento

COLABORACIÓN. Tenemos alianzas con los principales fabricantes en el ámbito de Contact Centers: Cisco Systems (Gold Certified Partner), Oracle, BMCsoftware, C@llware.

FUJITSU valora a sus clientes, busca su beneficio y ofrece soluciones adaptadas a todas y cada una de sus necesidades, además de una atención personalizada siempre presente en la filosofía FUJITSU.

FUJITSU es una compañía líder en el mundo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, presente en más de 100 países y con más de 157.000 empleados.

FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE

FUJITSU ESPAÑA SERVICES

Camino Cerro de los Gamos, 1
28224 Pozuelo de Alarcón - Madrid (España)
Tel.: 91 784 90 00

www.es.fujitsu.com

FUJITSU reconoce todas las marcas registradas relacionadas en este documento



ISO Certificado de
registro de empresa
ISO 9001:2000

Certificado de la
IQNET ES-0191/1995