

## CYSTELCOM E INFOAVÁN FIRMAN UN ACUERDO DE DISTRIBUCIÓN DEL “SERVICIO EN LA NUBE” DE CONTACT CENTER BAJO DEMANDA

**Madrid, a 30 de junio de 2010.-** Cystelcom, fabricante líder en soluciones inteligentes de comunicación que optimizan la gestión de los Contact Center, ha llegado a un acuerdo de distribución con Infoaván, empresa especializada en la implantación y personalización de la línea CRM Dynamics de Microsoft. El acuerdo recoge la distribución conjunta de la solución de “servicios en la nube” para Contact Center bajo demanda. En esta alianza tecnológica, Cystelcom proporciona su solución multicanal CTI integrada con el CRM Microsoft Dynamics de Infoavan en modo servicio, bajo un modelo de suscripción mensual.

El servicio de **Contact Center bajo demanda** (“servicios en la nube”) permite dotar a las empresas de un sistema con funcionalidades avanzadas de Contact Center para la atención a clientes, facilitando la gestión unificada de voz y datos. Todo ello accesible en todo momento a través de Internet, sin realizar ninguna inversión ni despliegue en sus instalaciones. Además cuenta con la ventaja de poder ofrecer a las empresas una serie de funcionalidades de telefonía y gestión de campañas de *marketing multicanal* y *televentas*.

En este sentido, la solución **Contact Center bajo demanda** (“servicios en la nube”) incluye el servicio CRM Dinámico de Infoaván, que integrado con las soluciones de voz multicanal de Cystelcom, hacen posible la integración del ordenador y el teléfono (CTI), permitiendo a los agentes, acceder en remoto al sistema de Contact Center. Esta tecnología posibilita al agente el atender la llamada entrante y simultáneamente, interactuar con toda la información necesaria del cliente, así como consultar la documentación de ayuda, escalar o cerrar el caso.

Este acuerdo, además incluye la distribución de otros productos del portfolio de Cystelcom, como por ejemplo **Multichannel ToolBar**, una solución CTI multicanal que integrada con la solución **BackOffice Manager**, permite gestionar en tiempo real las interacciones de voz, fax, email y tareas de back office, asociando a cada interacción los datos del cliente y presentándolos en el puesto del agente para su gestión

Manuel Cuenca, Director General de Cystelcom afirma que: *“la integración de nuestras soluciones para Contact Center con CRM Dynamics de Infoaván permite una gestión comercial más eficaz en contacto con nuestros clientes, además de fidelizar y fortalecer considerablemente la relación con los mismos. Así se cubren las necesidades de un mercado creciente que cada vez demanda más soluciones integradas de gestión y comunicación avanzadas en el ámbito de la voz y accesibles a través de Internet”*.

Por su parte, Javier Cristóbal, Socio Director de Infoaván, añade: *“gracias a este acuerdo, la organización conseguirá dinamizar su negocio de una forma fácil y natural, con una inversión justa y con la dimensión que realmente requiere su empresa, contando con una plataforma completa, alineada con la de Microsoft que permitirá evolucionar de acuerdo con sus necesidades”*.

### Sobre Infoavan

Infoaván Soluciones es una empresa especializada en la implantación y personalización de Microsoft Dynamics CRM (*Gold Certified Partner de Microsoft*), y en su integración con soluciones de valor añadido en áreas de BPM, integración ERP-CRM, Movilidad, Telefonía IP, entornos Contact Center, Business Intelligence y soluciones de Colaboración y Productividad. Está presente empresarialmente en España desde 2004 con el firme compromiso de apoyar la innovación y ser proactivos ante cualquier demanda del mercado.

### Sobre Cystelcom

Cystelcom, fundada en 1993, ha protagonizado un rápido crecimiento que le ha permitido hacerse con el liderazgo de las soluciones multicanal para Contact Center en España. Sus soluciones aportan dinamismo e inteligencia de negocio, empleando todos los canales posibles (teléfono, email, SMS, vídeo, fax, etc.) de contacto con su cliente, incluyendo las tareas de back office y completamente integrado con las plataformas de voz y sistemas de información tipo CRM o ERP existentes en su empresa. Sus productos y soluciones proporcionan incrementos en la productividad, calidad de servicio, y reducción de costes mediante la gestión inteligente de interacciones de clientes y la aplicación de reglas de negocio.

### Para más información:

Arántzazu Valladares  
Departamento Marketing y Comunicación  
Cystelcom Sistemas, S.A.  
Teléfono: 91 388 19 29  
[avalladares@cystelcom.com](mailto:avalladares@cystelcom.com)  
[www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)