

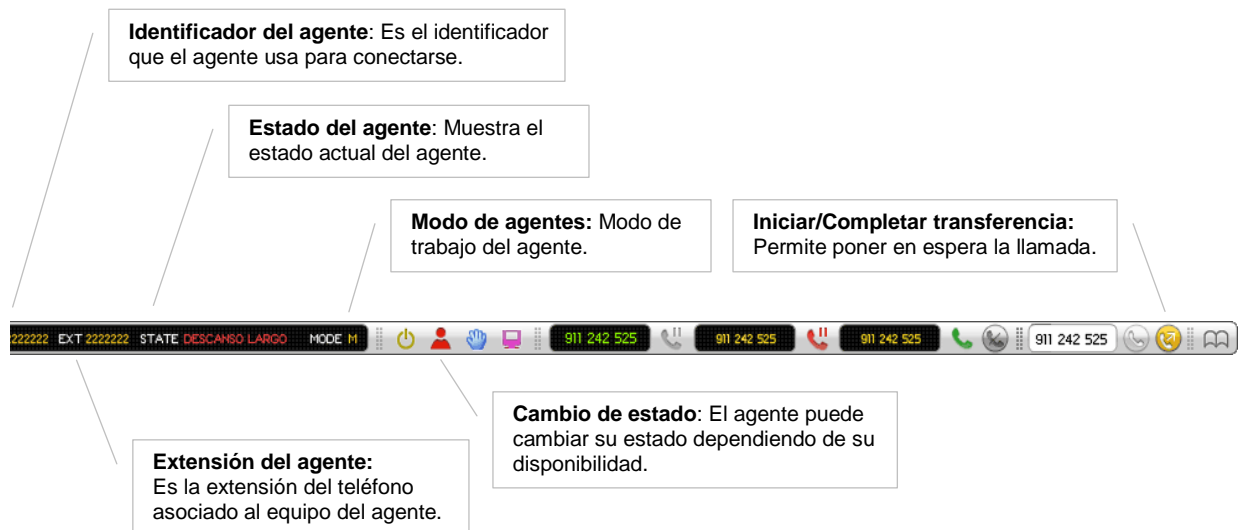
CYSTEALCOM LANZA TOOL BAR CTI, UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE A LAS EMPRESAS OPTIMIZAR COSTES EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Madrid, a 13 de abril de 2010.- Cystelcom, fabricante líder en tecnología para la gestión de clientes y la implantación de reglas de negocio en Contact Centers ha lanzado al mercado de su nueva solución **Tool Bar CTI** con la que se consigue hasta un 20% de ahorro en los costes de atención al cliente. Es una herramienta que se adapta a las necesidades del cliente ofreciéndoles soluciones a medida por las que pueden optar por la opción de compra o de alquiler de licencias.

Tool Bar CTI es una barra que integrada con las soluciones de voz de Cisco y Avaya permite que el agente del Contact Center gestione las llamadas recibidas, distinguiéndolas de manera automatizada por categoría e importancia.

El cliente consigue una importante reducción en sus costes, un incremento de la productividad y una mejora en la calidad de servicio, ya que la información que se proporciona está totalmente personalizada, el cliente es atendido por el agente más idóneo que resuelve las peticiones en una sola vez.

La solución se integra con los principales sistemas de gestión de una empresa. Si a esta solución se incorpora Back Office Task Manager (**BTM**), el cliente podrá automatizar las tareas (teléfono, peticiones de información, reclamaciones on-line, web collaboration, email, fax y tareas de BackOffice) dentro de la gestión del Contact Center y aumentar el rendimiento de los agentes, distribuyendo estas tareas en momentos de baja ocupación de llamadas de voz.



Sobre Cystelcom Sistemas

Cystelcom Sistemas, fundada en 1993, fabricante líder de una plataforma abierta que proporciona soluciones de comunicación inteligente para Contact Center Multicanal, está especializado en soluciones unificadas de voz, back-office y vídeo, que aprovechan y se integran con la infraestructura del cliente. Cystelcom desarrolla productos y soluciones que proporcionan incrementos en la productividad y 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:

Alberto Gacimartín Xicola
Departamento Comunicación y Marketing
Cystelcom Sistemas, S.A.
Teléfono: 91 388 19 29
agacimartin@cystelcom.com
www.cystelcom.com