

## ÉXITO EN EL EVENTO ORGANIZADO POR CYSTELCOM Y CISCO SOBRE LAS SOLUCIONES DE ENRUTAMIENTO Y SOCIAL MEDIA

**Madrid, a 21 de junio de 2011.-** [Cystelcom](#), fabricante innovador de soluciones de gestión de Contact Center, organizó el pasado 14 de junio un evento en colaboración con Cisco, sobre la importancia de las soluciones de “*Enrutamiento y Social Media enfocadas a las Comunicaciones Unificadas y entornos de Contact Center*”.

Cystelcom presentó su solución de enrutamiento inteligente multicanal [Business Rules](#), una herramienta de toma de decisiones en tiempo real, que permite a usuarios de negocio aplicar reglas de tratamiento dinámicas, para enrutar interacciones (voz, mail, chat, redes sociales, tareas) de clientes en los entornos de Contact Center y optimiza adicionalmente la gestión de costes de diferentes proveedores de servicio u *outsourcers*.

Por su parte, Cisco hizo lo propio con [Cisco SocialMiner](#), una solución que posibilita medir las acciones de marketing a las empresas encontrando y respondiendo de forma proactiva a los comentarios que tienen lugar en las redes sociales (Twitter, Facebook) además de foros y blogs.

Al acto asistieron responsables de Atención al Cliente de compañías del sector y en el mismo, la temática versó sobre: la importancia del posicionamiento en las redes sociales, el tratamiento de las interacciones en las mismas; La responsabilidad de los diferentes departamentos de la compañía en los medios sociales y en la red 2.0 o las necesidades multicanal de Atención Cliente.

Jorge Saiz, Director Comercial de Cystelcom destacó: “*Es vital que los proveedores de soluciones aportemos nuestra visión de cómo se deberían tratar estos nuevos canales, siendo determinante recoger las inquietudes de nuestros clientes, que nos alimenta y enriquece. Innovación y Colaboración son las claves para dar con soluciones que realmente resuelven las problemáticas de negocio.*”

El acto se clausuró con la demostración de la propuesta de ambos fabricantes, sobre el enrutamiento basado en la relevancia o atributos de un cliente en los medios sociales y la medición del impacto de cualquier comentario en estas plataformas, demostrando que a día de hoy el *social networking* y los Contact Center están destinados a entenderse, impulsando una nueva vía hacia un potente y valioso canal de comunicación.

### Sobre Cystelcom

Cystelcom, fundada en 1993, es una empresa de tecnología especializada en integración para entornos de Contact Center, con certificación ATP, que gracias a su alto conocimiento de las soluciones Cisco ha desarrollado una serie de productos, que permiten complementar la suite de soluciones actuales con aplicaciones verticales en el entorno Contact Center. Con esta oferta, Cystelcom aporta un valor diferenciador a los partners actuales de Cisco, en relación con las Comunicaciones Unificadas, entorno en el que viene trabajando desde hace años con varios partners, para impulsar el mercado de UCC (Comunicaciones Unificadas y de Colaboración) en España. [www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)

### Sobre Cisco

Cisco (NASDAQ:CSCO) es el líder mundial de redes para Internet que transforma el modo en el que las personas se conectan, comunican y colaboran. Más información sobre Cisco en <http://www.cisco.com> o <http://www.cisco.es>

### **Para más información:**

Alberto Gacimartín Xicola  
Departamento Marketing & Comunicación  
Cystelcom Sistemas, S.A.U  
Teléfono: 91 388 19 29  
[agacimartin@cystelcom.com](mailto:agacimartin@cystelcom.com)  
[www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)