



Genesys anuncia un aumento significativo en el número de empresas que están utilizando Plataformas de Autoservicio de Voz en EMEA

- *Crecimiento del 51 por ciento de la tecnología tomando de referencia 2008 – comparado en el 42 por ciento en 2007*
- *Las organizaciones se mueven más allá de los objetivos de recorte de costes iniciales, tratando de identificar cómo el Autoservicio de Voz puede mejorar la experiencia del cliente*

MADRID, 27 de ABRIL de 2009 — Genesys Telecommunications Laboratories, una compañía de Alcatel-Lucent (Euronext Paris and NYSE: ALU), ha anunciado un aumento significativo de los proyectos de Autoservicio de Voz en EMEA (Europa, Oriente Medio y África). El número de clientes que está utilizando este tipo de tecnologías aumentó significativamente durante los últimos tres años hasta el 51 por ciento tomando como referencia 2008, comparado con el 42 por ciento de aumento en el año anterior. Las principales empresas en los sectores de Industria, Administraciones Públicas, Banca o Telecomunicaciones, se benefician ahora de la integración más amplia de este tipo de soluciones con los datos del cliente, con las colas de espera telefónicas y motores de enrutamiento.

Las organizaciones se encuentran enfocadas en la contención de costes, tratando de mejorar las prioridades de su servicio al cliente, buscando soluciones probadas de proveedores estables y de confianza. Genesys y su plataforma GVP es ya líder en el mercado. Su solución GVP 8 soporta y mejora la alineación de aplicaciones de autoservicio con servicios asistidos por agentes, apoyando la integración del servicio a través de todos los recursos del servicio al cliente para realzar considerablemente la experiencia del cliente.

Según Bruce Eidsvik, Vice-Presidente de Ventas en EMEA VP de Genesys “Una amplia variedad de organizaciones en todo el mundo ha invertido en GVP 8 para ayudar a reducir los gastos, mejorar el servicio al cliente y aumentar la personalización, del auto-servicio. La siguiente generación de software de Genesys ayuda a estas empresas a reforzar el servicio de atención al cliente integrando fuertemente tecnologías clave, como el Protocolo de Inicio de Sesión (SIP), integración de la Web y software de tratamiento de la voz.

“Nos estamos encontrando que las organizaciones ahora quieren moverse más allá de los menús iniciales para sacar el mayor partido posible de las amplias ventajas del autoservicio en sus procesos de servicio al cliente,” continúa Bruce Eidsvik “GVP 8 garantiza su inversión al asegurar la convergencia de todas las tecnologías que conciernen el servicio al cliente. Como uno de los elementos clave del mercado de autoservicio de voz, GVP 8 seguirá siendo un aspecto clave del valor comercial que ofrecemos a nuestros clientes en 2009”.

Acerca de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

Genesys, compañía de Alcatel-Lucent, es la única empresa especializada 100% en software de gestión de interrelaciones con clientes a través de teléfono, web y correo electrónico. El software de Genesys conecta dinámicamente a los clientes con los recursos adecuados – autoservicio o servicio asistido – para satisfacer sus demandas, optimizar los objetivos de la atención al cliente y utilizar los recursos eficientemente. Genesys gestiona diariamente más de 100 millones de interacciones con clientes en más de 4.000 empresas y administraciones públicas de 80 países. Estas compañías y administraciones pueden potenciar toda su organización, desde el centro de contacto hasta el servicio de gestión, para mejorar la experiencia global del cliente. Como resultado, Genesys ayuda a eliminar la frustración de los clientes, maximizar la eficiencia y acelerar la innovación del negocio. Para más información visite www.genesyslab.com o el blog www.betterinteractions.com.

Acerca de Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris y NYSE: ALU) proporciona soluciones que permiten a operadores, empresas y entidades gubernamentales de todo el mundo ofrecer servicios de comunicación a través de voz, datos y vídeo a usuarios finales. Como líder en redes fijas, móviles y convergentes de banda ancha, tecnologías IP, aplicaciones y servicios, Alcatel-Lucent ofrece soluciones completas que hacen posibles servicios de telecomunicaciones atractivos para las personas en su hogar, en el trabajo y en sus desplazamientos. Con presencia en más de 130 países, Alcatel-Lucent es un socio local con alcance global. La compañía tiene el equipo de servicios global con más experiencia de la industria, y una de las mayores organizaciones dedicadas a la investigación, la tecnología y la innovación en la industria de las telecomunicaciones. Alcatel-Lucent obtuvo unos ingresos pro-forma de 17.800 millones de euros en 2007 y está constituida en Francia, con sede en París. Para más información visite <http://www.alcatel-lucent.com>.

Contacto para la prensa:

Manuela Whittaker, RP para Genesys Iberia, +44(0)1780 721 433, mwhittaker@iba-europe.com