

NOTA DE PRENSA

Unitono presenta su nueva unidad de negocio Unitono Social Contact Center

- **Unitono Social Contact Center es la primera unidad de negocio que integra el mundo social media dentro de los estándares y el saber hacer del contact center tradicional.**

MADRID, diciembre de 2012 / El pasado día 28 de Noviembre, se dieron cita en el 40 café de la Gran Vía madrileña un centenar de directivos de importantes compañías y de diferentes sectores de actividad en un afterwork organizado por Unitono para presentar su nueva unidad de negocio Unitono Social Contact Center.

De la mano de Juan Carlos Ardanaz, Director General de Unitono, Kevin Sigliano, Director de alianzas y SocialCRM de Territorio Creativo y Roberto Robles, Director de Innovación de Unitono, tuvimos la oportunidad de adentrarnos en el universo Social Media para evaluar el impacto de este nuevo modelo de comunicación en el contact center y descubrir la mejor manera de gestionar las interacciones con nuestros clientes.

Época de cambio

La comunicación social se ha disparado en los contact centers. Es innegable que vivimos una época de cambio de los consumidores: se han modificado sus hábitos, sus necesidades... estamos en el momento del aquí y el ahora y, por tanto, tenemos que evolucionar también en los centros de contacto si queremos generar resultados de negocio en redes sociales.

Ha llegado el momento de innovar y seguir las nuevas tendencias de comunicación social. Por eso, para conseguir una gestión eficaz en la que el usuario se sienta satisfecho hay que escuchar, comprender y actuar.

Lo que está claro es que las redes sociales soportan cada vez más peticiones de información sobre productos y servicios de los usuarios. Y sólo captando las nuevas necesidades del mercado y desarrollando tecnologías para responder a ellas, conseguiremos aumentar la eficacia, detectar y traducir en ventas las conversaciones de Internet, responder a reclamaciones, entregar feedback a los responsables de producto, neutralizar problemas de reputación y de crisis online y apoyar iniciativas de márketing y comunicación.

Fénix: tecnología adaptada a los nuevos tiempos

A través de la tecnología Fenix , desarrollada íntegramente por Unitono, se integra y se gestiona el mundo social media como si fuera un canal mas de atención al cliente, dentro de los estándares y el saber hacer del contact center tradicional.

Las ventajas de contar con la tecnología Fénix son:

- Diseño de Árboles de Decisión, Por Skill, Usuario, etc...
- Sistema de Automatización de Procesos – ITR.
- Reducción de los Costes de Operación.
- Homogeneización de la comunicación con los clientes.
- Aumento de los ratios de conversión en los múltiples canales.
- Control de producción Unificado Cisne – CMS.
- Aseguramiento de la calidad.
- Gestión de rendimiento operativo.
- Basado en Cloud.

Con esta nueva tecnología, Unitono continúa reforzando su principal misión: ser la voz de sus clientes... Ahora también, en el universo online.

Unitono Contact Center es una de las tres líneas de negocio de Avanza, multinacional española especializada en la externalización de servicios y procesos. La compañía cuenta con más de 7.000 personas que trabajan en las diez plataformas que tiene repartidas por diferentes países del mundo y desde donde se realizan más de 70 millones de interacciones anuales. www.avanzasa.es