

# Altitude incluye chat a su Xperience Proactive

**Altitude**, proveedor global de soluciones omnicanal para la relación con el cliente, ha anunciado la integración de la herramienta de chat en su solución Contact Centers Xperience Proactive, la cual ya está disponible en los mercados latinos donde la marca opera. Recuerdan desde la empresa que la integración con LiveChat tiene el objetivo de ofrecer una mejor experiencia de cliente, especialmente para las empresas digitales.



Según los voceros de la marca, “la integración automática de la solución Altitude Xperience Proactive con LiveChat crea un nuevo canal, mediante el que las compañías pueden ayudar a sus clientes” y mencionan que una investigación reciente muestra que los contactos con las empresas crecerán desde el 6% hasta el 16% entre 2016 y 2019. “Otros estudios muestran que una respuesta más rápida y una mejor resolución en la primera toma de contacto se perciben, por parte de las empresas, como beneficios clave del uso de este canal”.

Jesús Cuadrado, director de Marketing de Altitude considera que el chat “es un canal clave para la eficacia y la eficiencia en el comercio electrónico y las empresas digitales. Los consumidores valoran la disponibilidad, que alguien les ayude en sus compras y peticiones online”.

**Altitude Xperience Proactive** ofrece una solución de software para empresas que desean operar un Contact Center e incluye un interfaz web para agente y supervisor; servicio de voz entrante y saliente con respuesta (callback), herramientas de outbound (marcador predictivo) e inbound (enrutamiento), correo electrónico.

La integración nativa de Altitude Xperience Proactive con LiveChat es sencilla de configurar, sincroniza la información del visitante y el estado del agente, permite ver la información de LiveChat en la interfaz de Altitude, proporciona datos y análisis de gran alcance y es fácil de administrar.