

# Konecta usará la tecnología de Altitude en Brasil

Konecta ha elegido a **Altitude Software** con el objetivo de usar su tecnología de experiencia al cliente para mejorar en sus campañas de **Recobro de Deuda** en el mercado brasileño y poder gestionar un mayor volumen de llamadas. Dicen desde la empresa que Konecta ha experimentado un aumento en el **volumen de llamadas** y en su precisión para liderar el outsourcing de Contact Center.



Según un comunicado de prensa, Konecta Brasil necesitaba una solución que ofreciese mayor total funcionalidad con **IP switch** y que permitiera la grabación de llamadas, además de un marcador para las campañas de recobro de deuda" y decidió seleccionar la solución **Altitude uCI** para gestionar las llamadas con sus clientes.

Rogério Queiroz, Gerente de Operaciones en Konecta Brasil, ha explicado que "Altitude es un socio global de Konecta" y ambas empresas ya habían notado un buen desarrollo en el negocio de la división de España. Y dice el directivo que el "objetivo no era sólo el de adoptar el marcador de Altitude, sino también **otros módulos que nos ayuden a optimizar nuestras campañas** de recobro de deuda y adquirir ventaja competitiva en el mercado".

Así, dicen desde la empresa de conact center que, gracias a esta solución, cerca de **300 agentes pueden realizar alrededor de dos millones de llamadas cada día**. En palabras de Rogério Queiroz "además de haber incrementado significativamente el número de llamadas salientes, también logramos que el proceso sea mucho más inteligente, y nuestra actividad de recobro de deuda se ha vuelto mucho más eficiente".

**Konecta** también ha comenzado a utilizar recientemente el **Strategy Center de Altitude (ASC)**, una solución estratégica que controla las llamadas salientes en tiempo real maximizando el ratio del éxito y mejorando la experiencia del cliente. Ricardo Alexandrino, Gerente de IT en Konecta Brasil ha explicado que esas herramientas ayudan a "controlar operaciones, identificar las listas de contacto de bajo rendimiento, segmentar, cambiar las prioridades de grupo para mantener alta la productividad, etc."