

ABRIL 2009

► MEJORANDO LA INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES: SOLUCIONES PARA CENTROS DE CONTACTO...1&2

► LA TECNOLOGÍA BIOMÉTRICA: HERRAMIENTA DE SEGURIDAD PARA LOS NE-

► EFICIENCIA Y FLEXIBILIDAD EN LOS NEGOCIOS CON LAS SOLUCIONES DE MOVILIDAD DE DAMOVO... 1&3

► DAMOVO, UN ALIADO ESTRATÉGICO...3

# Damovo *express*

LA COMUNICACIÓN LO ES TODO... SOLUCIONES Y SERVICIOS DE TI PARA LAS EMPRESAS DE HOY

Nuestro newsletter "**Damovo express**" está diseñado pensando en usted, nuestro cliente, para mantenerlo informado y actualizado sobre Damovo, tendencias de tecnología, productos, soluciones y servicios, así como temas de interés general. Esperamos que nuestro newsletter sea de su agrado y utilidad. Para cualquier comentario y/o sugerencia sobre esta publicación, por favor envíe un e-mail a: [contactcenter.mexico@damovo.com](mailto:contactcenter.mexico@damovo.com)

*Las soluciones que ofrece Damovo ayudan a mejorar la interacción con los clientes, obtener más de la infraestructura existente, mejorar la eficiencia de la fuerza de trabajo y tener comunicaciones seguras para la empresa.*

## Seguridad y Biométrica La clave para la protección corporativa

A medida que las organizaciones buscan métodos más seguros para autenticar el acceso de los usuarios, comercio electrónico y otras aplicaciones, la biométrica está ganando atención. Pero, ¿debe una compañía utilizar la biométrica?

La tecnología biométrica provee beneficios de seguridad para toda la organización pero al considerar su implementación, las compañías primero deben determinar el nivel de seguridad que requieren... [más información](#)

## Centros de Contacto Activos estratégicos

El contacto telefónico es, en muchas ocasiones, el primer y único punto de contacto entre una empresa u organización con sus clientes o usuarios. Además, la primera impresión que tiene el cliente de la empresa depende de la atención que reciba de quien contesta el teléfono.

Así, los **Centros de Contacto** tienen la función de facilitar la comunicación entre las personas a través de diferentes medios multicanal.

El concepto de Centro de Contacto ha evolucionado con el tiempo, desde la administración básica de llamadas telefónicas hasta la interacción con el cliente a través de múltiples medios de acceso como el fax, e-mail, chat, Internet y videoconferencia para generar un punto único de contacto con los clientes.

Los Centros de Contacto también integran diversas aplicaciones como el autoservicio, lo que permite que el cliente sea atendido de una forma rápida, sencilla y eficiente...[leer artículo completo](#)

Damovo es una compañía orientada al cliente. A través de la consultoría, la implementación, la integración y la administración, Damovo ofrece soluciones y servicios que mejor se adaptan a las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes.

[www.damovo.com.mx](http://www.damovo.com.mx)

## La movilidad empresarial: mayor productividad

De acuerdo a la consultora IDC, la movilidad ha dejado de ser una opción para convertirse en una pieza necesaria para favorecer la competitividad de una empresa.

Hoy, muchas compañías tienen cada día más recursos fuera de sus instalaciones y administran una gran cantidad de datos en tiempo real, tanto para aumentar la satisfacción de los clientes como para reducir costos. Un empleado fuera de la oficina puede consultar una agenda, enviar y recibir correos electrónicos, distribuir archivos, etc. desde cualquier lugar donde se encuentre...[leer artículo completo](#)

## Seguridad y Biométrica

Existen 3 tipos básicos de autenticación: algo conocido — un password o PIN ; una tarjeta de autenticación — una credencial, una tarjeta inteligente; una identificación biométrica — una característica física única como puede ser la huella digital, la retina o bien alguna característica específica como la voz. De estos, la biométrica es la herramienta más segura y conveniente que soporta la tecnología.

- ▶ **Acceso físico controlado:** A diferencia de las identificaciones con fotografía, las herramientas biométricas (generalmente lectores) permiten un control de acceso sin necesidad de personal que verifique las identificaciones. También, es útil para el control de acceso de grandes volúmenes de personas. Por ejemplo, la biométrica controló el acceso de 65 mil personas durante los Juegos Olímpicos de 1996. **Otro ejemplo, es el programa “EyeTicket”, una iniciativa de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo para simplificar los viajes de los pasajeros. EyeTicket relaciona el número de identificación de un viajero frecuente mediante un scanner del iris y kioscos automáticos realizan el boletínaje y el check-in.**
- ▶ **Aplicaciones de comercio electrónico:** La biométrica y las tarjetas inteligentes pueden, de manera precisa, identificar a los participantes en transacciones de comercio electrónico. Los bancos, por ejemplo, pueden tener una mejor autenticación de sus clientes asegurando transacciones seguras al utilizar el banco en línea. Se estima que incorporando tarjetas inteligentes basadas en la autenticación por biométrica para pagos con tarjeta de crédito reducirían los fraudes en un 80%.
- ▶ **Vigilancia de seguridad:** La tecnología por reconocimiento facial o corporal puede ser utilizada para identificar automáticamente a personas autorizadas a ingresar a edificios o zonas muy concurridas como aeropuertos donde la seguridad es importante.

## Centros de Contacto Mejorando la interacción con los clientes

Los avances tecnológicos en materia de telecomunicaciones han ayudado a otorgar mejores servicios a través de los Centros de Contacto, ya que se puede brindar una atención personalizada; dirigir las llamadas a la persona mejor preparada para atender a cada cliente de acuerdo a sus preferencias o necesidades; manejar altos volúmenes de llamadas o proporcionar información fuera de los horarios de oficina. De esta forma, utilizando los avances ofrecidos por la tecnología, se crean **“centros de beneficios” para los clientes y empresas.**

Los Centros de Contacto constituyen actualmente una herramienta esencial en muchas empresas preocupadas por brindar la mejor calidad de servicio y atención a las necesidades, inquietudes y consultas de sus usuarios y no sólo operan en actividades relacionadas con la atención al cliente como recepción de consultas, sino en otras como recepción y administración de órdenes y pedidos, ventas, cobranza de cartera, encuestas de opinión, actualización de bases de datos, servicio a proveedores, soporte para servicios de post-venta, etc.



Los Centros de Contacto son, sin lugar a dudas, un pilar fundamental en las estrategias de crecimiento y desarrollo de los negocios actuales.

Damovo México ofrece una gama de soluciones para Centros de Contacto que mejoran la interacción con los clientes y mejoran la satisfacción y retención de los mismos: enrutamiento y distribución de llamadas, centros de contacto virtuales, monitoreo y administración, IVR (Interactive Voice Response), etc. Todo esto se traduce en un mejor desempeño del negocio de nuestros clientes.

Para más información, visite nuestra página de Internet: [www.damovo.com.mx](http://www.damovo.com.mx)



## Disponibilidad a cualquier hora y en cualquier lugar

Las soluciones de movilidad mejoran el ambiente de trabajo incrementando la eficiencia y flexibilidad al permitir a los usuarios acceder a servicios de voz y otras aplicaciones en un dispositivo móvil.

Los dispositivos móviles más utilizados son los celulares, las PDA, Smartphones y Blackberries, los cuales se usan fundamentalmente para correos electrónicos y navegar por Internet.

Estas tecnologías de comunicación permiten tanto a los empleados de una organización como a los clientes comunicarse de una manera eficiente, incluso si el empleado se encuentra trabajando fuera de la oficina o de viaje. La ubicación física del empleado es irrelevante para el cliente que desea localizarlo.

Por otra parte, las empresas obtienen los siguientes beneficios:

- ▶ **Reducción de costos:** ahorro de tiempo y costos en desplazamientos a la oficina.
- ▶ **Mejora de la productividad:** la colaboración entre los empleados y el acceso a la información es más fácil desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- ▶ **Mejor atención al cliente:** la tecnología está ayudando al personal de ventas a enfrentarse a los nuevos desafíos. La competencia es cada vez mayor y los clientes son más complejos, por lo que las áreas de ventas necesitan tener acceso a la información donde quiera que estén para responder a las necesidades de los clientes.

Agilidad, rapidez en la toma de decisiones y menores tiempos de respuesta son las características de implementar un plan de movilidad eficiente.

Un aspecto importante que no hay que olvidar, es el soporte técnico que se ofrece a los usuarios móviles, ya que estos deben poder trabajar remotamente en tiempo real además de asegurar que se cumplan estándares de seguridad.

Las soluciones de movilidad ofrecen acceso a los servicios de voz, datos y otras aplicaciones sin importar la ubicación del usuario.

Damovo provee estas soluciones adaptándose a las necesidades y requerimientos de las organizaciones.

Para más información, visite nuestra página web: [www.damovo.com.mx](http://www.damovo.com.mx)



## Damovo, un socio estratégico

Para Damovo, nuestros clientes son lo más importante y por lo tanto, trabajamos en conjunto para entender sus necesidades de comunicación y entregar así una solución adecuada a los requerimientos de su negocio.

Nuestra compañía forma parte de Grupo Damovo con presencia en Europa y América Latina. El trabajar con estándares de talla mundial asegura a nuestros clientes altos niveles de calidad y servicio. Esto, sumado a nuestra experiencia en el mercado de las telecomunicaciones y a la integración de tecnologías innovadoras hacen de Damovo el socio estratégico ideal para lograr una ventaja competitiva en comunicaciones corporativas.

[www.damovo.com](http://www.damovo.com)

