



**ALVARIA<sup>®</sup>**

Reshaping Customer Experience<sup>™</sup>





# Un software altamente evolucionado para la experiencia del cliente y el compromiso de la fuerza de trabajo

Alvaria ofrece una mayor inteligencia y eficiencia para una experiencia del cliente optimizada (CX) y soluciones para el compromiso de la fuerza laboral que son escalables, resistentes, seguras y con una velocidad y precisión milimétrica.

## Aspectos Destacados de la Empresa

Fecha de Lanzamiento de Alvaria  
2021

Fundada Originalmente en  
1973

Empleados  
+1.600

Partners  
200

## Equipo de Liderazgo

Jeff Cotten  
CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Tim Dahltorp  
CHIEF FINANCIAL OFFICER

Christie Babalis  
SVP, GENERAL COUNSEL

Frank Ciccone  
CHIEF REVENUE OFFICER

Jacques Greyling  
CHIEF OPERATIONS OFFICER

Darryl Kelly  
CHIEF STRATEGY OFFICER

Jeff Lauretti  
CHIEF CUSTOMER OFFICER

Gary Levy  
SVP, GLOBAL CHANNELS & ALLIANCES

Jim Pafford  
SVP, R&D

Colleen Sheley  
SVP DE MARKETING GLOBAL



En un mercado cada vez más competitivo y dominado por la experiencia del cliente, las empresas ya no pueden darse el lujo de confiar las operaciones críticas del centro de contacto a otra cosa que no sea la mejor tecnología. La satisfacción del cliente es la clave para la retención y el éxito continuo en la lealtad de por vida para las mejores marcas en todas las industrias y verticales. Se requiere un socio comercial experimentado y capacitado que ofrezca las mejores soluciones de contacto con el cliente y la fuerza de trabajo, para permitir que las empresas brinden el tipo de servicio que esperan los consumidores de hoy en día.

La investigación muestra que el 79 % de los clientes encuestados consideran que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como sus productos o servicios.<sup>1</sup>

Desde el contacto de voz inbound y outbound hasta las interacciones automáticas y de autoservicio, los consumidores ahora gravitan hacia organizaciones que atienden a las preferencias individualizadas para mayor comodidad, elección y personalización. Del mismo modo, los agentes de hoy buscan una mayor flexibilidad y satisfacción en su vida laboral, y priorizan a los empleadores que adoptan herramientas modernas, intuitivas y móviles para hacer las tareas más fáciles, más atractivas y más gratificantes.

Alvaria ayuda a las empresas a elevar la calidad de las experiencias de sus clientes y a reducir la rotación con una completa suite de soluciones de experiencia del cliente y compromiso de la fuerza de trabajo, disponibles en la nube, en entornos alojados u on-premises. La elección es suya. Alvaria ha ayudado a los centros de contacto a alinear su personal, sus procesos y sus objetivos sin problemas, para ofrecer experiencias de cliente extraordinarias.

Únicamente tenemos éxito cuando nuestros clientes tienen éxito, lo que significa que nuestros objetivos se cumplen ayudando



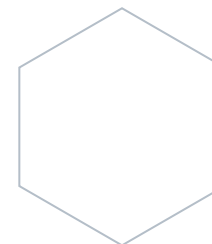
a las empresas de clase mundial a cumplir con los suyos. Desde nuestro compromiso con el desarrollo de productos centrado en el cliente hasta el soporte técnico y al cliente receptivo, reconocemos el impacto que tiene el ofrecer una atención al cliente de calidad en todo lo que hacemos.

Nuestro capacitado equipo de servicios profesionales respalda cada implementación de software. Además, ofrecemos consultoría para adaptar una solución a las necesidades y objetivos comerciales específicos, así como talleres para garantizar que las organizaciones obtengan el valor y los beneficios de optimización para mejorar la eficiencia de la administración, así como la satisfacción de los agentes y clientes.



el 79%

de los clientes encuestados consideran que la experiencia que brinda una empresa es tan importante como sus productos o servicios<sup>1</sup>





## Impulsando la Lealtad del Cliente a través del Desempeño Optimizado

Los clientes clasifican mayormente a la eficacia el componente más importante de un excelente servicio al cliente<sup>2</sup>. Los agentes empoderados y comprometidos están mejor equipados para ofrecer las resoluciones rápidas y efectivas que los clientes esperan, mientras que las aplicaciones intuitivas de autoservicio permiten a los clientes encontrar respuestas de forma rápida y fácil.

- **Aumente la satisfacción de sus clientes.**  
Ofrezca opciones de canal, brinde experiencias omnicanal consistentes, implemente campañas outbound compatibles y garantice la calidad en cada experiencia.
- **Mantenga a los empleados comprometidos trabajando desde cualquier lugar.**  
Motive y capacite a los empleados, ofrezca una programación de horarios flexible para satisfacer las necesidades de los empleados y las empresas, recompense e incentive el desempeño sobresaliente, mejore las opciones de autoservicio de los empleados y brinde asesoramiento, orientación y capacitación.
- **Mejore la eficiencia operativa.**  
Mejore las tasas de conexión outbound, automatice la gestión de listas y campañas, cambie las transacciones simples y rutinarias a autoservicio y cumpla con los objetivos comerciales de SLA y KPIs.

## Soluciones Confiables, Líderes en la Industria y con Innovación Continua

Alvaria potencia el contacto con el cliente y el compromiso de la fuerza laboral para más de 2 millones de agentes en todo el mundo, en más de 80 países. Todos los días, ayudamos a las empresas a manejar más de 100 millones de interacciones con clientes, con más de 30 mil millones de interacciones por año. Invertimos 12 por ciento en I+D anualmente, contamos con más de 700 patentes mundiales o patentes pendientes. El compromiso con nuestros clientes nos ha valido el reconocimiento como el proveedor líder de soluciones de contacto con el cliente y la fuerza de trabajo por parte de muchas de las empresas más grandes y prominentes de la industria.

### Alvaria Inc:

- Conecta a los viajeros con agentes de servicio al cliente que representan a las aerolíneas más grandes del mundo.
- Ayuda a garantizar que los centros de contacto cuenten con el personal necesario y en el momento correcto para ayudar a los clientes a completar las transacciones en muchas de las principales instituciones financieras globales.
- Brinda soporte mundial a centros de contacto empresariales con grupos de más de 50 mil agentes en vivo y una sofisticada automatización del autoservicio.
- Obtiene constantemente el reconocimiento de analistas de la industria y otros expertos independientes, incluidos Gartner, Forrester, TMC, Customer Magazine, Frost & Sullivan y más.

### Sede Corporativa y de las Américas

5 Technology Park Drive, Suite 9  
Westford, MA 01886  
+1 877 258 0268 OFICINA

### Sede de Asia Pacífico y Medio Oriente

Marina Bay Financial Centre Tower 35000  
12 Marina Boulevard, Level 17  
Singapore 01898

### Fuentes

1. Salesforce, State of the Connected Consumer, 2021
2. Aspect Customer Experience Index, 2020



4 de los 5  
principales bancos  
comerciales



8 de los 10  
principales  
proveedores de  
telecomunicación



6 de las 6  
principales  
aerolíneas



4 de las 5  
principales empresas  
de tecnología



4 de las 5  
principales empresas  
globales de Forbes

