



Medio: **DATA CENTER MARKET**
Fecha: **08/12/2015**
Página: **26** Documento: **1/2**
Autor: **REDACCIÓN**

Valor (vpe): **4.762,43€**
Difusión: **0**
Audiencia: **0**
Ocupación aprox. (%) : **100,00**



diciembre2015

DATA CENTER MARKET

caso de éxito

Altitude Software consigue llegar a la pyme tras apostar por la nube

La compañía incorporó *cloud* de Arsys en su negocio para dar más servicios a sus clientes y consiguió ganar mercado llegando a la pequeña y mediana empresa.



En los últimos años, Altitude Software ha visto que su ámbito de negocio crecía en complejidad. El fabricante de software español especializado en el área de atención al cliente se encuentra con que los proyectos de comunicación con los clientes son cada vez más complejos dado que los canales de interacción con los usuarios ya no se reducen a la llamada de voz, también se realizan a través de chat, interacciones en portal web, correo electrónico y redes sociales.

Esta complejidad, ha hecho también que el negocio de Altitude no se reduzca al suministro de software, sino también cuente con un fuerte componente de integración que le lleva a desarrollar e implantar software de atención al cliente.

Con el avance de la tecnología de *cloud computing*, Altitude se planteó la opción de incorporar la nube como una herramienta más para dar servicio a su cartera de clientes "que básicamente estaba conformada por grandes cuentas", explica Eduardo Malpica, pre-sales manager Southern Europe de Altitude Software.

El directivo indica que "la *cloud* era vista por nosotros como una extensión natural de nuestra estrategia y comenzamos ofreciendo alternativas a las licencias de software, permitiendo hacer Opex con esta herramienta y ofreciéndola como servicio. Nuestra sorpresa fue comprobar que la pequeña y mediana empresa comenzaron a interesarse por esta propuesta, es decir, que así ofrecemos paquetes estanda-



diciembre2015

DATA CENTER MARKET

caso de éxito

“Tenemos múltiples sistemas contratados con Arsysis”

Eduardo Malpica, pre-sales manager Southern Europe de Altitude Software, explica a Data Center Market cómo respalda Arsysis con su CPD el negocio de Altitude.

¿Cuándo comenzaron a trabajar con Arsysis?

Nuestra relación comercial con Arsysis comenzó hace ya 15 años, en el 2000. Nuestro primer contacto con sus servicios fue en lo referente a *hosting* y dominio web.

¿Cuándo empezaron a utilizar la nube de Arsysis?

Después de una sólida relación profesional con Arsysis desde Altitude Software decidimos añadir a la carta de servicios que nos proporcionaban sus soluciones de *cloud*, que utilizamos desde 2012.

¿Qué servicios o sistemas tienen contratado en Arsysis?

Tenemos múltiples sistemas contratado con la compañía. Para simplificarlo, los podemos agrupar en tres tipologías de servicios: los servicios Cloud Builder estándar sobre ESX compartidos; los servicios Cloud Builder sobre ESX dedicados; y máquinas físicas.

¿Tienen algún centro de datos propio en nuestro país?

Altitude Software no cuenta con ningún centro propio de datos en España. Contamos con *data centers* propios en Portugal y Suecia.

¿El centro de datos de Arsysis funciona para ustedes como un centro primario en España y trabajan con él en modo activo-activo con el de Portugal?

Depende del proyecto, trabajamos en todas las modalidades según las necesidades específicas de cada uno.



rizados de *contact center* para las pymes permitiéndoles tener un servicio de atención al cliente de calidad que antes no podían haberse costeadado”.

En la nube de Arsysis

A la hora de buscar *cloud*, Altitude recurrió a Arsysis. “Los conocíamos por ser nuestros proveedores de dominios y alojamiento web. Barajamos otras opciones, pero al final también optamos por su propuesta *cloud* por la calidad de servicio que ofrecían, por la flexibilidad de su estrategia *cloud* y porque es un proveedor que está cerca de su cliente”, asegura Malpica.

A día de hoy “estamos llevando toda nuestra gama de productos a la nube: ofrecemos una *cloud* pública para la pyme, pero también estamos en proyectos con grandes cuentas donde convive la nube pública

con la privada”, añade el directivo. El pre-sales manager Southern Europe de Altitude Software comenta que la tendencia “es ir la nube” y apunta que “manejamos estadísticas propias donde vemos que siete de cada diez proyectos de Altitude se realizan en la nube, mientras que el 30% restante se desarrolla con infraestructura propia en casa del cliente, si bien estos últimos están probando llevar aplicaciones a *cloud* o testar algún servicio en la nube”.

Malpica finaliza argumentando que “el principal beneficio que ofrece el salto a la nube es la flexibilidad que proporciona en cuanto a cambios tecnológicos y la posibilidad de añadir o quitar algún servidor, algo que con infraestructura física propia supone moverse en plazos de seis meses y que en la nube se reduce a días”.

¿Qué es Altitude Cloud?

Altitude Cloud es una solución fiable y flexible que resulta fácil de utilizar y gestionar. Proporciona a los *contact centers* mayor agilidad empresarial y la capacidad para ofrecer al cliente una experiencia excelente. Cuenta con una red de almacenamiento de alta disponibilidad y mantenimiento de sistemas en horario permanente, para garantizar que las operaciones nunca se detengan. Altitude Cloud es una solución integral, modular y escalable que se puede ampliar y reducir para adaptarse a las necesidades de cada empresa. Admite un rápido incremento y disminución de los servicios sin generar dificultades presupuestarias significativas.

Altitude Cloud unifica todos los puntos de contacto de la empresa en su conjunto. Así, el *contact center* puede prestar un servicio uniforme a todos y cada uno de los clientes, con independencia del canal multimedia empleado. Mejora en gran medida el recorrido del cliente, pues se trata de una solución centrada principalmente en prestar un servicio que redunde en la mejor experiencia posible.

