

## **LeasePlan optimiza la interacción con sus clientes y conductores gracias a Aspect Unified IP**

**Gracias a esta herramienta, LeasePlan ha conseguido además mejorar la coordinación de los equipos involucrados en la gestión de contactos, ofreciendo un servicio multicanal, eficiente y de calidad**

LeasePlan, compañía multinacional holandesa de gestión y administración de flotas y movilidad de conductores, implementa su tecnología propia con la herramienta Aspect Unified IP de Aspect Software, una herramienta cuyo objetivo es mejorar su experiencia de cliente.

A través de la herramienta Aspect Unified IP, LeasePlan ahora integrará su sistema telefónico con su CRM Siebel, el aliado perfecto para saber con certeza el grado real de satisfacción de cliente. Así, la compañía podrá gestionar todo el ciclo de vida del vehículo para sus clientes, desde la adquisición, el seguro y el mantenimiento de los vehículos hasta su posterior venta una vez finalizado el período de renting. Ahora, con Aspect Unified IP la compañía podrá mejorar su experiencia de cliente con un servicio multicanal, eficiente y de calidad.

Aspect Unified IP es una plataforma omnicanal que permite gestionar los canales de voz entrante, voz saliente y correo electrónico, e incorpora un módulo de autoservicio IVR con reconocimiento de voz. Esta integración con el CRM se ha realizado a diferentes niveles. Por un lado, Siebel se ha integrado con el contact center de Aspect para realizar un enrutamiento inteligente. Y por otro lado, el correo electrónico también se ha integrado, de tal manera que el agente trabaja con una sola herramienta para la gestión y la monitorización del contacto.

Desde que se ha puesto en marcha la solución de Aspect, los resultados obtenidos por LeasePlan han sido muy positivos. Gracias a ella, LeasePlan también ha conseguido gestionar en tiempo real los distintos canales de contacto que tiene habilitados con su público, como correos electrónicos, llamadas y redes sociales. Además, su presencia en redes sociales les ha permitido ampliar su alcance así como mantener un contacto cercano y constante con sus clientes, tanto actuales como potenciales.

Gracias a la plataforma de autoservicio de Aspect en adelante se podrá automatizar todo el proceso de enrutamiento de los contactos de forma que, en base a qué servicio se esté prestando, la llamada o el contacto se dirija al mejor grupo de agentes disponible para atender la solicitud. Por ejemplo, LeasePlan utiliza el contact center para la atención a conductores, a clientes, a proveedores, para campañas de marketing o televenta, independientemente del producto o servicio de la empresa que el usuario tenga o quiera contratar.

La visión de la compañía sobre el futuro del renting pasa por el desarrollo de nuevas tecnologías y la adaptación a nuevas necesidades de movilidad. Para ello, el líder del renting en nuestro país se centra en dos ideas principales: un enfoque más orientado al conductor, lo que permitirá una mejor utilización de los vehículos, y una búsqueda de soluciones de movilidad eficientes.

**Datos de contacto:**

David Málaga

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Automovilismo](#) [Software](#) [Industria](#) [Automotriz](#)

---

**NotasdePrensa**

<https://www.notasdeprensa.es>