



# La importancia de la omnicanalidad.

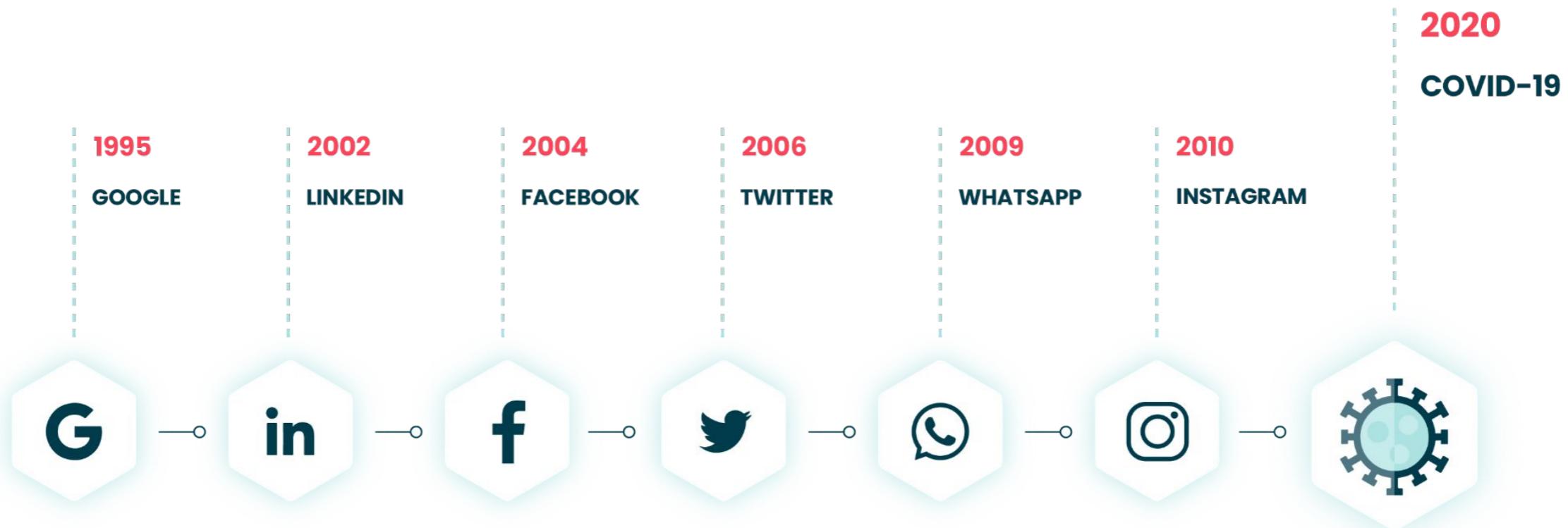


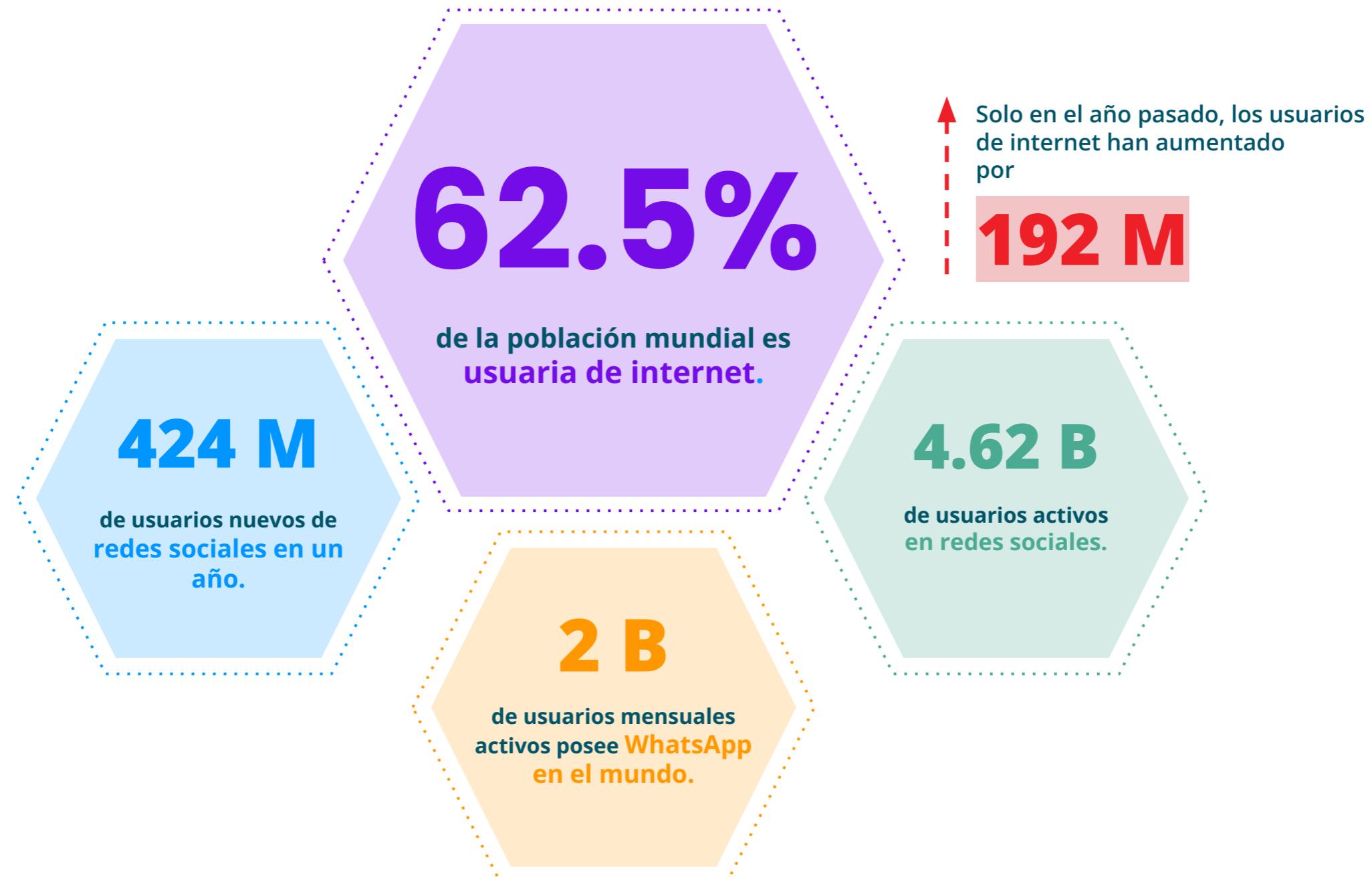
- Resumen.**
- La nueva era digital.**
- El camino hacia la omnicanalidad.**
- El impacto del COVID-19.**
- Introduciendo a uContact: una solución omnicanal nativa.**



**La nueva era digital.**

La rápida evolución y aparición de las plataformas digitales en estos últimos años, en conjunto con la expansión de los canales de mensajería espontánea, **cambió y aceleró tres veces la forma en que las personas interactúan con las empresas** después de la pandemia.



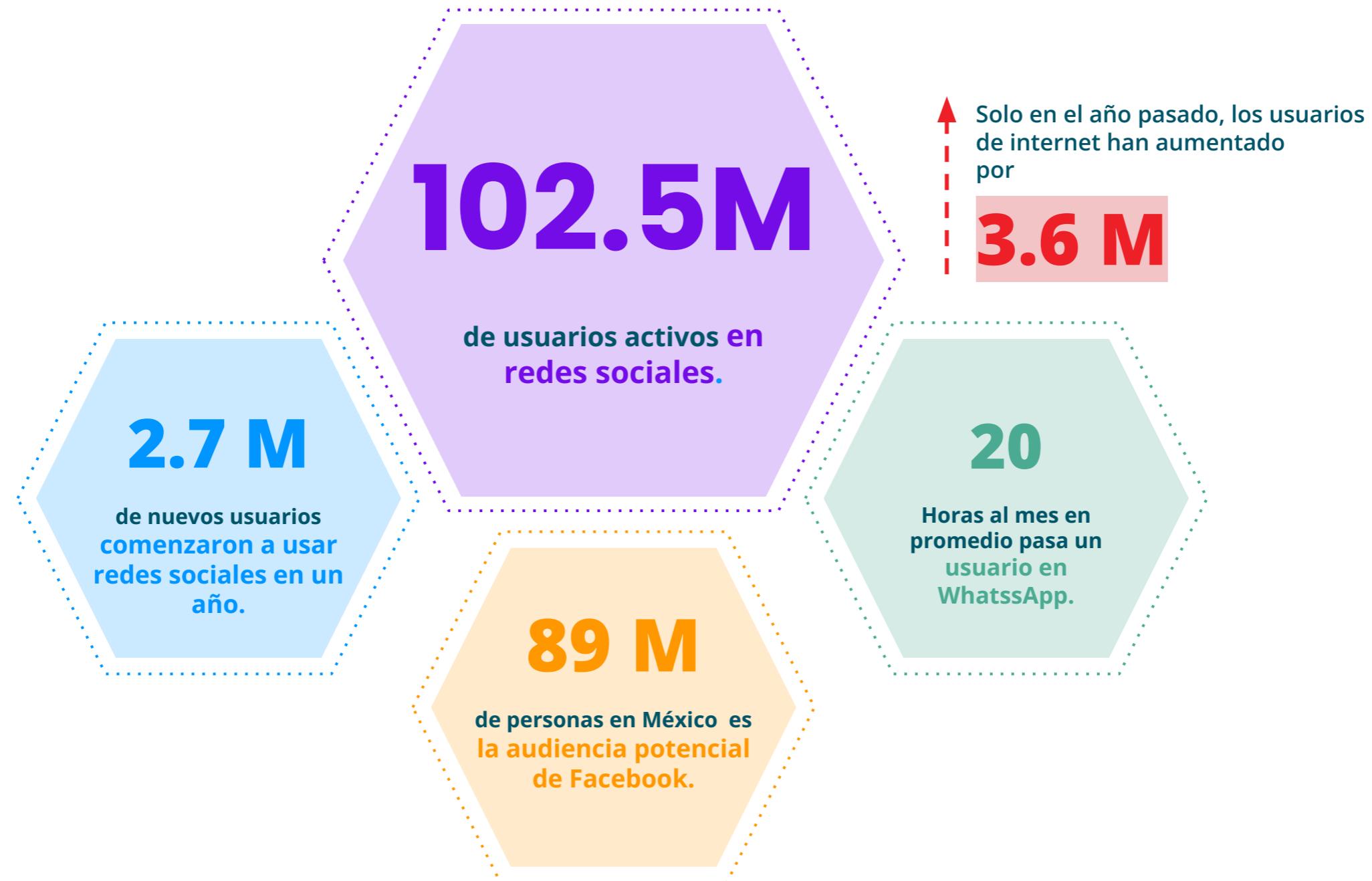


Fuente: Digital Trends Report, Hootsuite, 2022.





¿Y en México?



Fuente: Digital Trends Report, Hootsuite, 2022.



Es por esto que

**La nueva era digital  
demanda una experiencia  
omnicanalidad.**



**El camino hacia la  
omnicanalidad.**



### La era de la telefonía.

En esta época, las empresas solo contaban con **un único punto de contacto con los clientes** además de su tienda física: el teléfono.



### La era multicanal.

Las empresas cuentan con más de un punto de contacto con sus clientes, pero estos viven experiencias independientes y diferentes en cada canal. Por lo tanto, se desconoce el contexto detrás de cada cliente y su experiencia general con la compañía es heterogénea.



### La era omnicanal.

Una experiencia omnicanal supone que la empresa esté presente donde está el cliente, integrando todos los puntos de contacto disponibles en uno único; ofreciendo así una experiencia de usuario unificada.

**Fuente:** In the search for Omnichannel. The customer at the center again, Deloitte, 2016.



## ¿Por qué dar el paso hacia la omnicanalidad?



**“Transformar el centro de contacto de tu organización en un centro de interacción omnicanal puede parecer complejo, pero la recompensa es irrefutable.”**

[\(Contact Center World\)](#)

## COVID-19: el acelerador de la década\*.

A lo largo de los últimos veinte años, todas las organizaciones -sin importar su naturaleza- han cambiado de forma gradual, dando a las experiencias omnicanales una oportunidad y así poder adaptarse a esta nueva y revolucionaria era digital.

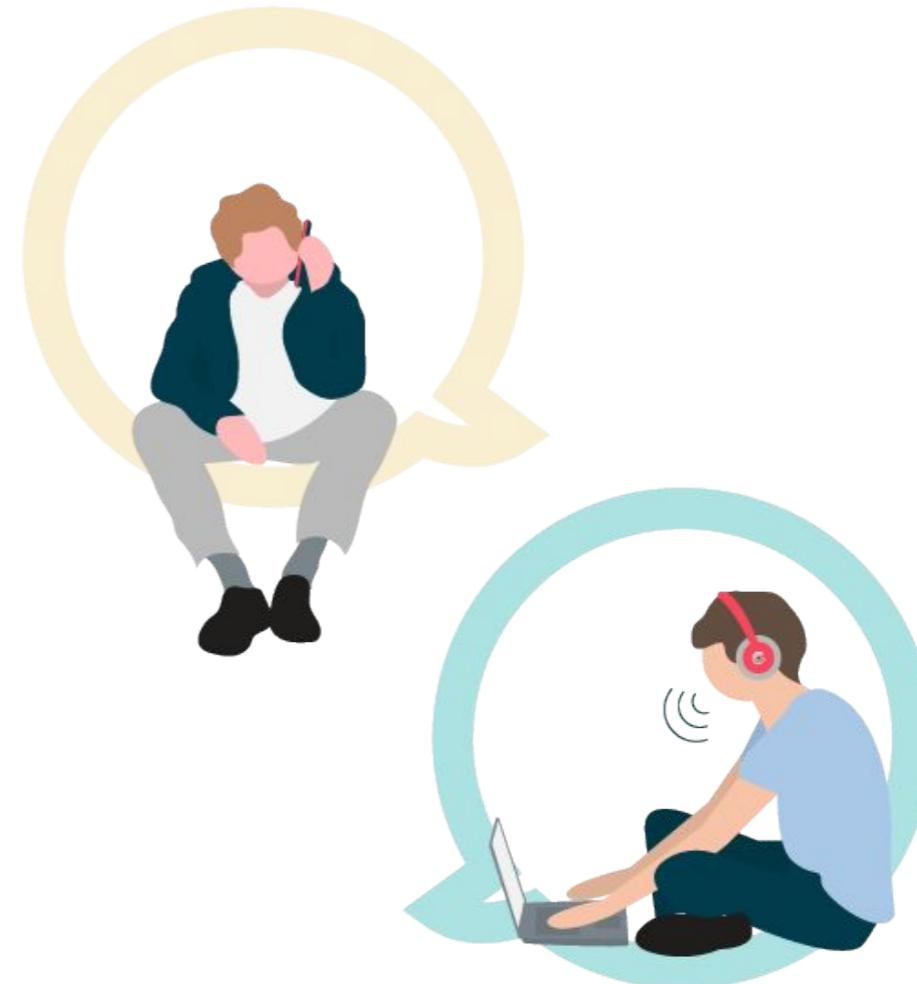
¿Qué pasó el año en 2020 y 2021 ? Este proceso de 'digitalización' de una década se vio comprimido en un par de meses gracias a la irrupción del COVID-19 en el mundo. Esta pandemia **obligó a miles de empresas a acelerar este camino hacia la omnicanalidad de 10 años a un día.**



## Cambios en la industria del Contact Center como Servicio (CCaaS).

La industria del Contact Center -al igual que tantas otras- se vio obligada a reinventar su modelo de negocios para poder adaptarse al nuevo contexto de pandemia. La demanda por información y comunicación por parte de los clientes incrementó exponencialmente, lo cual impulsó a los centros de contacto a **buscar herramientas que pudieran ayudarles a gestionar este repentino aumento al mismo tiempo que aumentar sus niveles de productividad**; todo en un formato de trabajo remoto.

De acuerdo con la revista Forbes, “la gestión de la escala y el mantenimiento de la calidad de la experiencia a través de una base rápida y sólida solo pueden lograrlos aquellos que adoptaron y aprovecharon con éxito el poder de la nube” ([Forbes, 2020](#)).



**“Frente al panorama empresarial actual cada vez más competitivo, ofrecer una experiencia de cliente (CX) unificada y omnicanal vale su peso en oro para una organización; lo que da como resultado un aumento de las ventas y ganancias, y una mayor satisfacción y lealtad del cliente”.**

[\(Contact Center World\)](#)

En esta nueva era de aceleración digital y cambios, **lo que todas las organizaciones necesitan para subsistir y aumentar sus niveles de productividad es una solución que pueda cumplir con las siguientes condiciones:**



**Que sea 100% flexible.**



**De fácil y rápida implementación.**



**Fácil de integrar a otras soluciones.**



**uContact: una solución  
nativamente omnicanal.**

## uContact: plataforma Cloud & nativamente omnicanal para Contact Centers.

**uContact** es una solución de CCaaS basada en la nube y nativamente omnicanal que **permite a las empresas gestionar todas sus interacciones de voz, texto y mixtas en el mismo lugar**. De tal manera haciendo el trabajo del agente uno más simple, organizado y -por qué no- disfrutable también; ayudándolos a aumentar la productividad de la empresa en un 300%.

Esta solución simple, segura y confiable fue creada hace más de 10 años por Integra CCS luego de identificar la falta de una solución que fuera verdaderamente todo-en-uno para la industria de los Contact Centers. **Con uContact, las empresas pueden ofrecer mejores experiencias a sus clientes (CX) en cada interacción, a través de cada canal.**



## Proporcione una experiencia verdaderamente omnicanal a través de todos los canales digitales disponibles de uContact.

### **SMS.**

Mantenga comunicaciones instantáneas de mensajería bidireccional con sus clientes; desde simples interacciones SMS hasta multimedia interactiva.

### **WhatsApp Business.**

Mantenga interacciones atractivas con sus clientes utilizando los **proveedores oficiales de Whatsapp Business** de uContact.

### **Live Assistance WebChat.**

Realice **llamadas de voz o video** con sus clientes directamente desde el chat de su web, **sin necesidad de descargar ni instalar nada**.

### **Mail.**

Maneje interacciones individuales o masivas con sus clientes utilizando los ajustes preestablecidos de correo electrónico de uContact **o créelos usted mismo**.

### **Facebook.**

**Acelere sus interacciones en las redes sociales** manejando todos sus comentarios y mensajes de Facebook directamente desde uContact.

### **Inbox Unificado.**

Recibe interacciones de todos estos canales **en un mismo lugar** y, por tanto, reduce tu tiempo de respuesta.

## Automatiza y agiliza tu tiempo de respuesta usando los Bots nativos de uContact.

Utilizando los **Bots nativos** de uContact, las empresas pueden **automatizar todas sus interacciones con clientes a través de todos los canales digitales disponibles**.

### Son nativos.

No es necesario integrarse con ninguna solución o servicio terciario para poder añadir Bots en tu estrategia omnicanal. **uContact tiene sus propios Bots nativos**.

Con el sistema 'Drag & Drop' de uContact, **no necesitas contar con gran conocimiento técnico para poder desarrollar tus propios Bots** y sus flujos de actividad.

### Son fáciles de desarrollar.

### Les puedes dar distintos usos.

**Dale a los Bots el uso que necesites:** transaccional, informativo, de preatención, y mucho más. ¡Incluso puedes agregarles inteligencia artificial (IA)!

### Son personalizables.

**Crea tus propios Bots** personalizando sus flujos de trabajo de acuerdo con cada canal digital y sus requerimientos.

**PERO**

**uContact no es SOLO una  
plataforma omnicanal.**

### Marcadores automáticos.

Marcadores automáticos para agilizar & automatizar todas las campañas de telefonía.

### Interactive Voice Response (IVR).

Desarrollado con tecnología *text-to-speech*, el IVR de uContact permite al sistema imitar la voz humana y transmitir mensajes.

### PBX nativa.

Softphone mobile y de escritorio ya integrado dentro de la plataforma.

### Telefonía.

Gestión y tipificación de campañas de telefonía salientes, entrantes & mixtas (*blended*).

### Grabación multicanal.

Grabación de audio y pantalla de todas las interacciones en canales digitales y de telefonía.

### Voice Broadcast.

Añade mensajes pregrabados a tus campañas de telefonía (encuestas, notificaciones, recordatorios, entre otros).

### Monitoreo en tiempo real.

Gráficas, alertas y reportes omnicanales para conocer la actividad del Contact Center en todo momento y en tiempo real.

-*y más!*-

**Es verdaderamente todo-en-uno.**



David Modiano  
Sales Director net2phone México  
[david.modiano@net2phone.com](mailto:david.modiano@net2phone.com)