



La importancia de la omnicanalidad.



Resumen.

La nueva era digital.

El camino hacia la omnicanalidad.

El impacto del COVID-19.

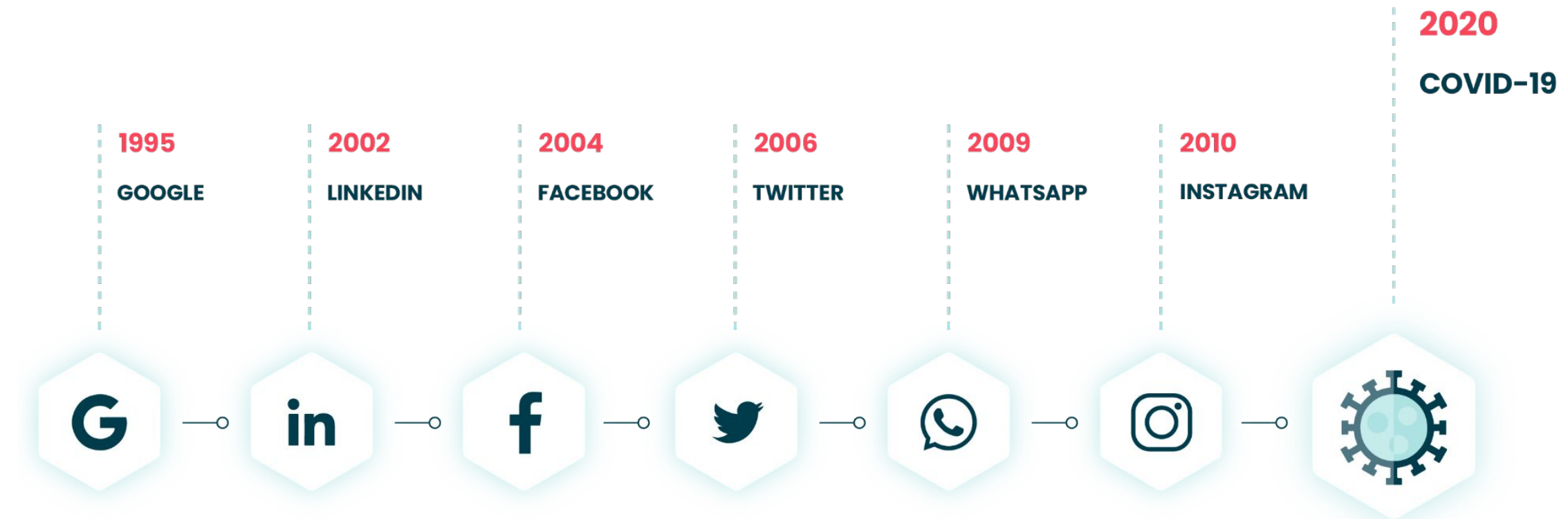
Introduciendo a uContact: una solución omnicanal nativa.

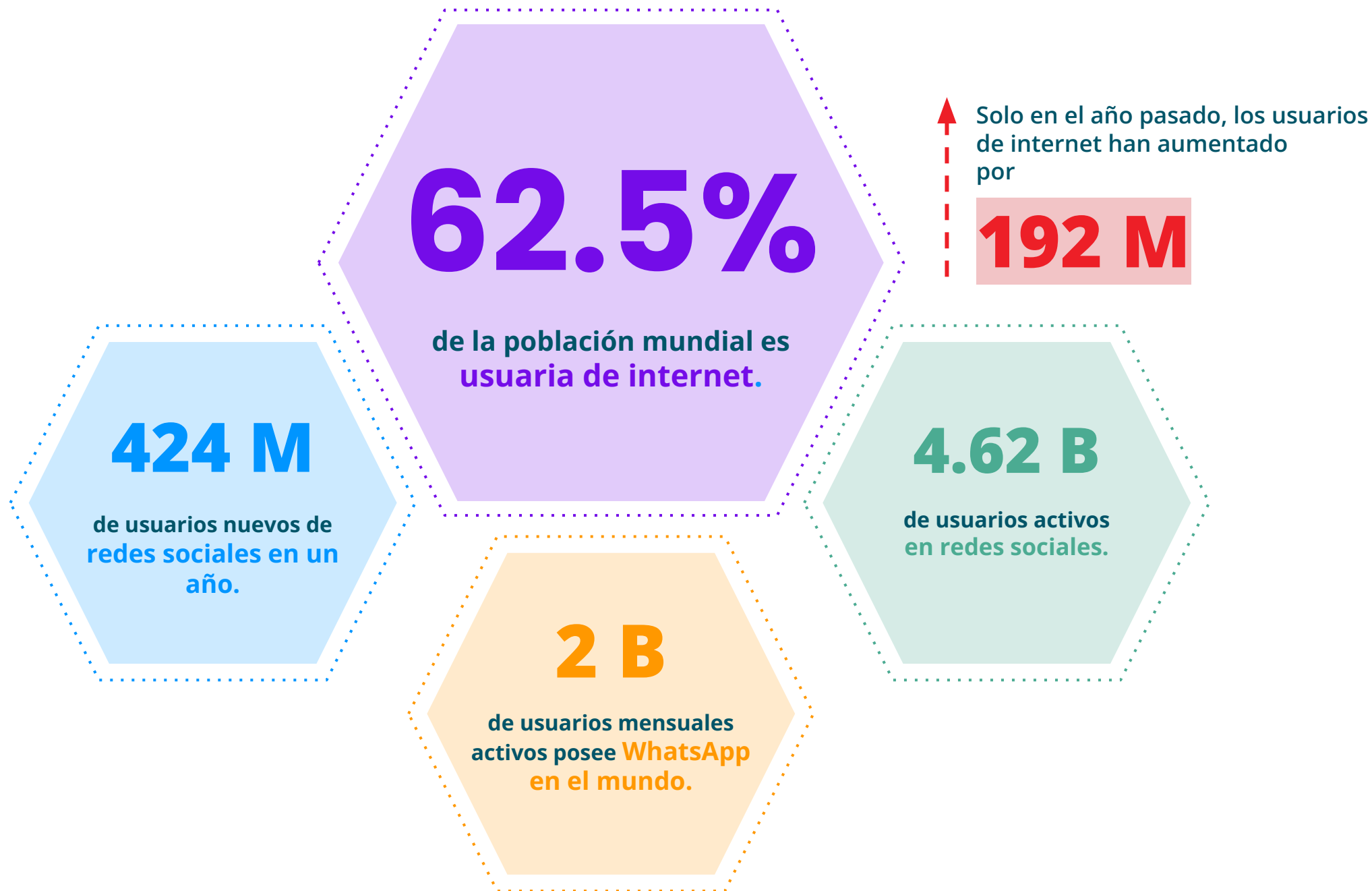




La nueva era digital.

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.



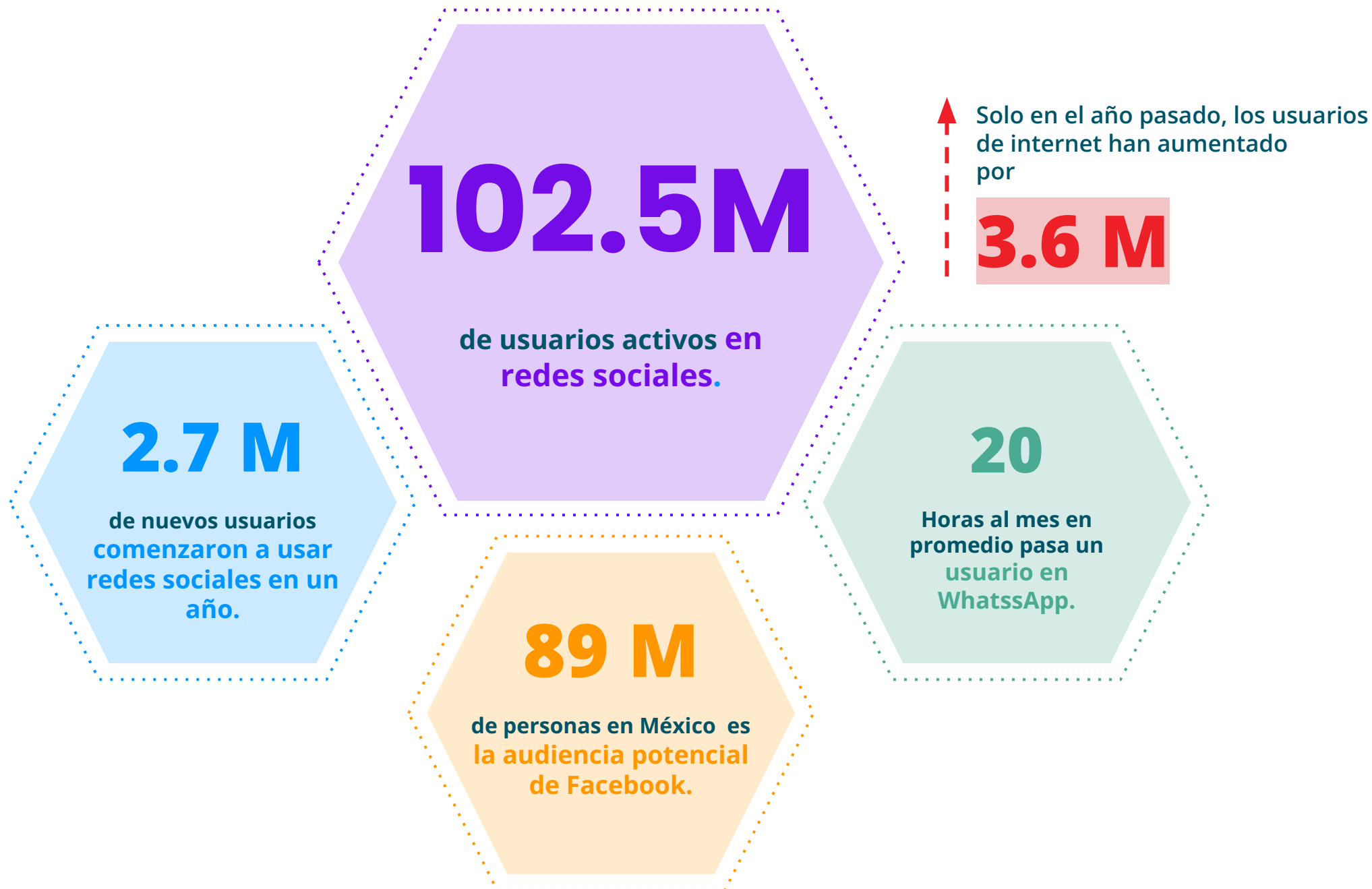


Fuente: Digital Trends Report, Hootsuite, 2022.





¿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.



¿Por qué dar el paso hacia la **omniscanalidad**?



“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.



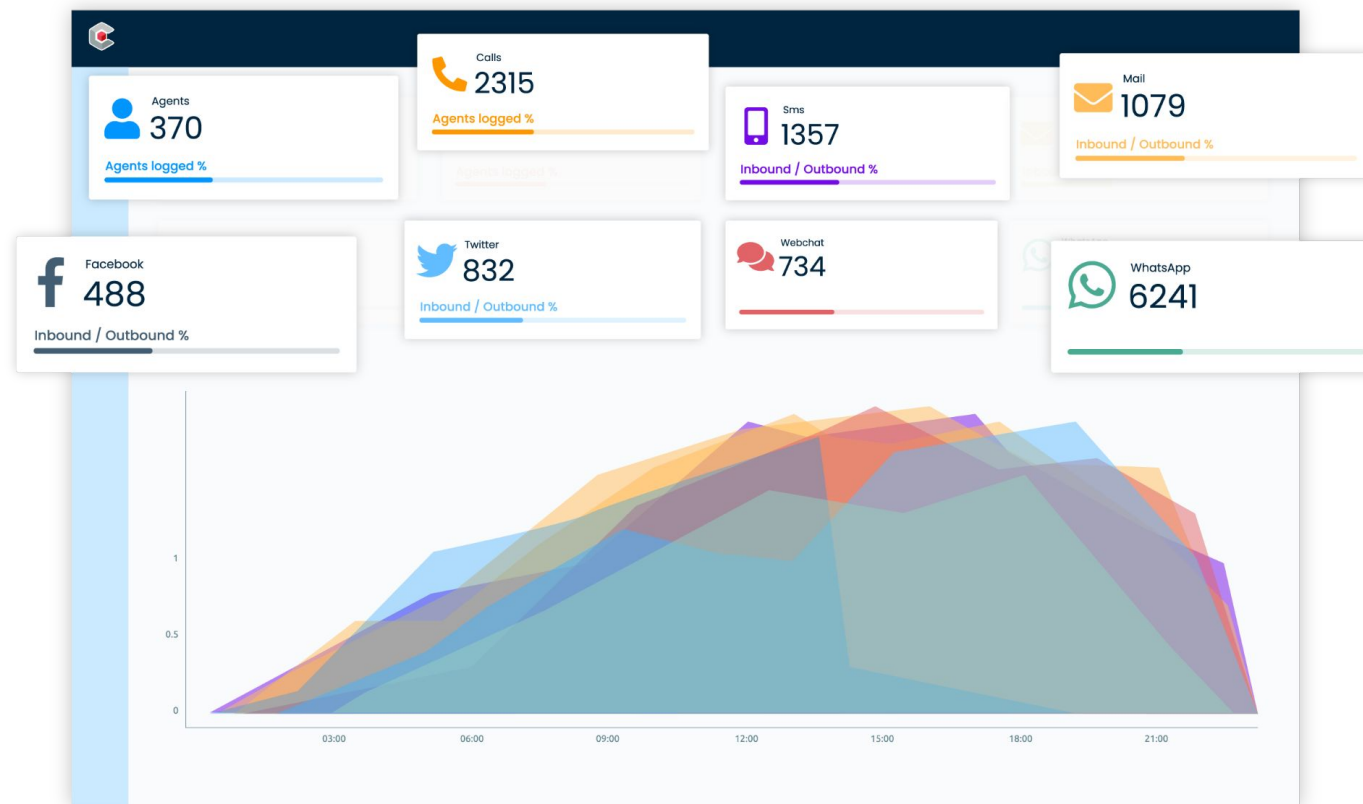


**uContact: una solución
nativamente omnicanal.**

uContact: plataforma Cloud & nativamente omniscanal para Contact Centers.

uContact es una solución de CCaaS basada en la nube y nativamente omniscanal 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)!

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

Son personalizables.



PERO

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



Marcadores automáticos.

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

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.

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.

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