



# Transformación Digital. Herramientas y mejores prácticas

Gilberto Godínez, Contact Center as a Digital Transformation Catalyst , Grupo ITS  
Noviembre 9, 2022



The Intelligent Cloud Contact Center



# Agenda

01 Introducción

02 Retos

03 Herramientas & Mejores Prácticas

04 Nuestra Oferta

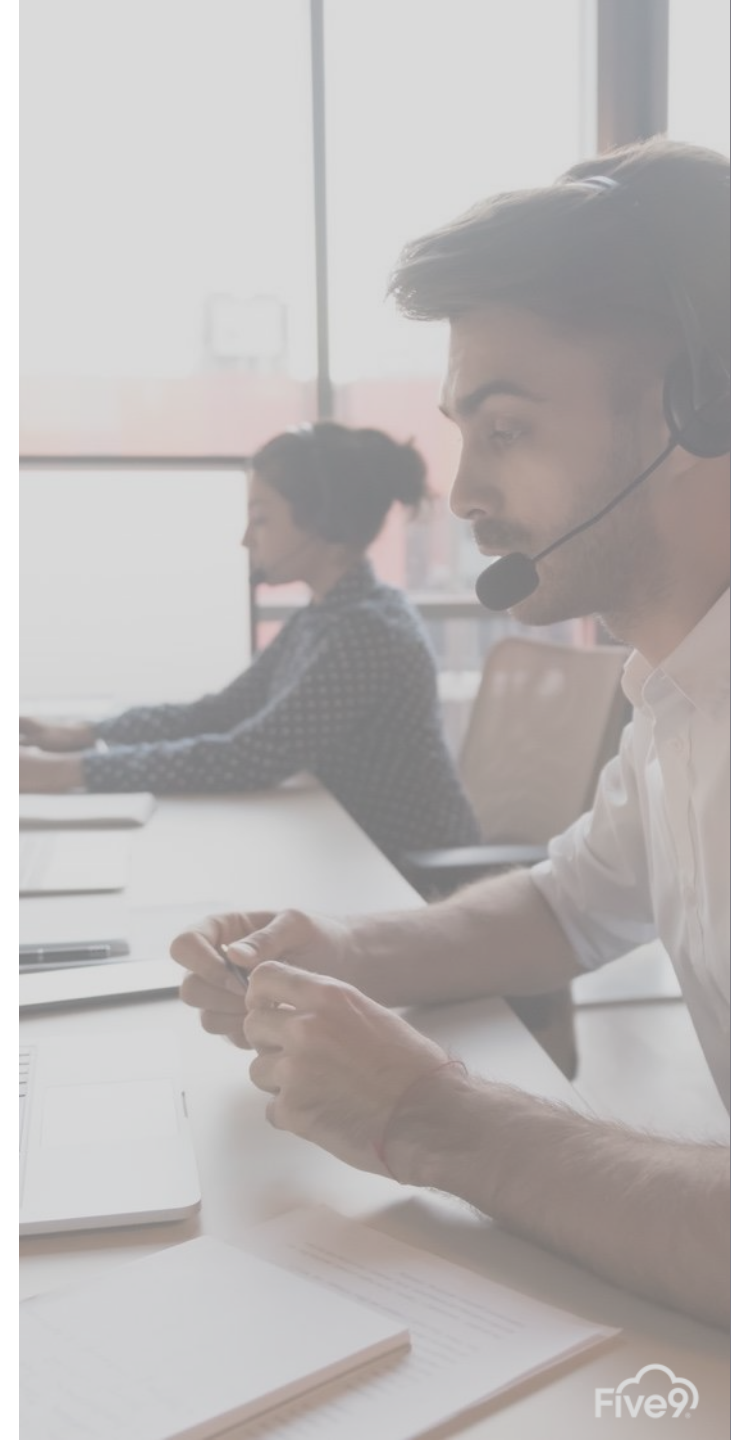
# Necesidades del Mercado

## Ambiente

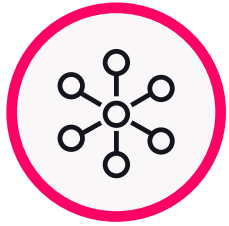
- Agentes en múltiples localidades. Escalabilidad
- Migración de plataformas OnPrem & Cloud
- Múltiples Integraciones (UC, CRM, WFO)
- Presupuestos flexibles

## Retos

- Omnicanalidad vs. Multicanalidad
- Garantizar confiabilidad, seguridad, escalabilidad
- Migración dentro de presupuesto y tiempo
- Transferencia de conocimiento con la mínima curva de aprendizaje
- Automatizar flujos de trabajo repetitivos y complejos
- Integraciones simples, ocupar soluciones nativas en la medida de lo posible

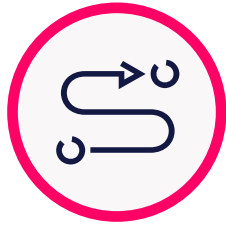


# Ruta Crítica para una Transformación Digital Exitosa



## **Migración a la nube**

Acelere el cambio a la nube para permitir el acceso inmediato a la innovación, los flujos de trabajo y nuevas herramientas.



## **Modernice y Automatice**

Optimice los flujos de trabajo e integre con sus sistemas actuales.



## **AI, Data-Driven CX**

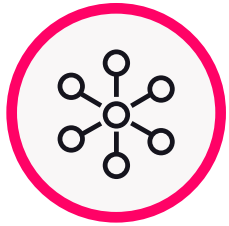
Incorpore IA, análisis, inteligencia comercial (BI) y toma de decisiones en tiempo real.



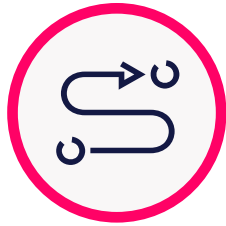
## **Equipos de Alto Desempeño**

Contrate, retenga, empodere y escale el mejor talento digital.

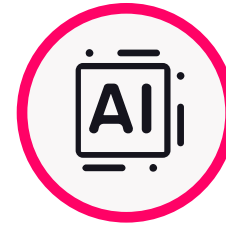
# Claves para una Transformación Digital Exitosa



**Migración a la nube**



**Modernice y Automaticice**



**AI, Data-Driven CX**



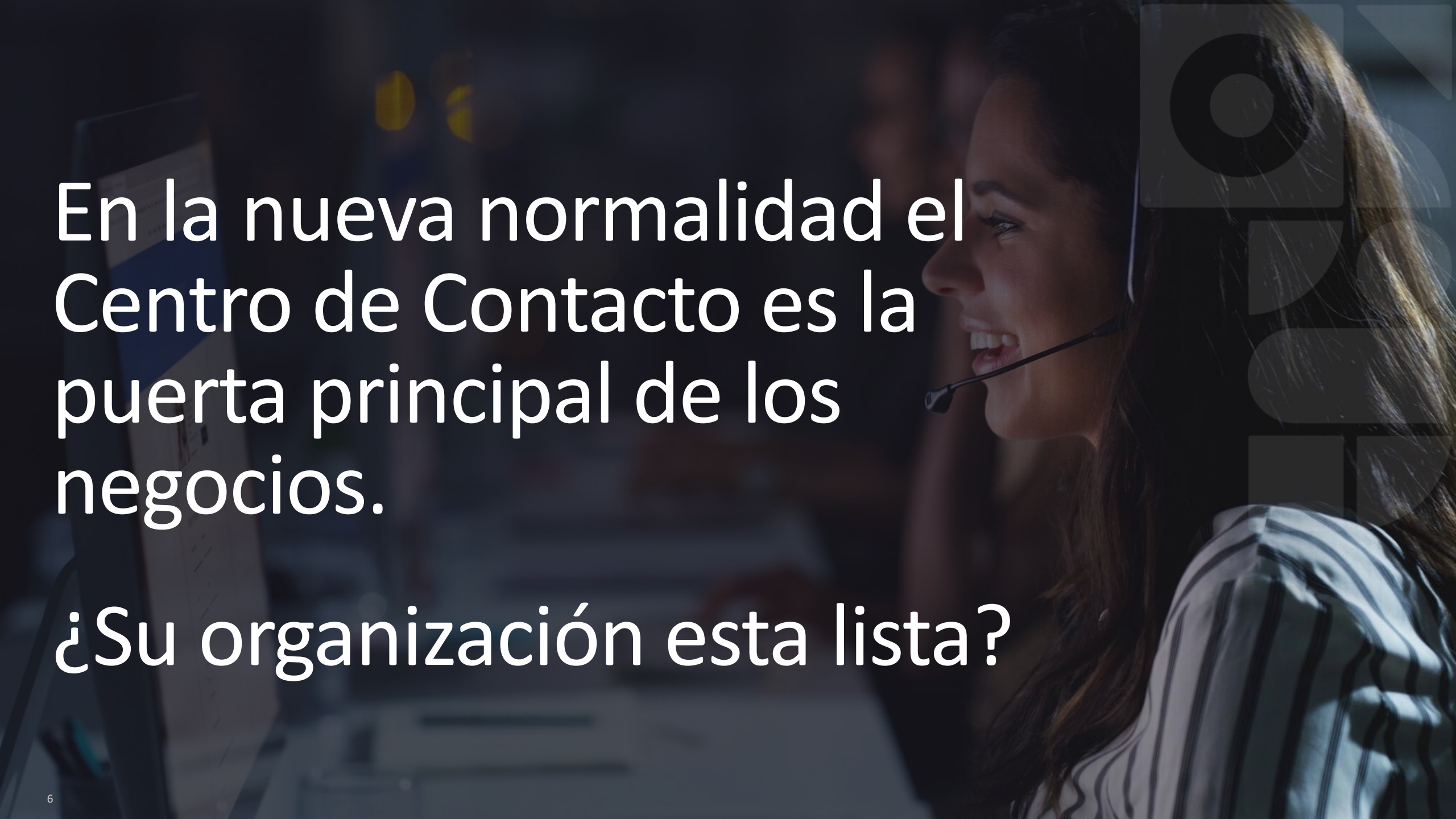
**Equipos de Alto Desempeño**



## **CX Diferenciado**

Proporcione la mejor experiencia al cliente cómo, dónde, cuándo y como sus clientes lo deseen con satisfacción y resultados inmediatos.



A woman with long dark hair, wearing a headset with a microphone, is smiling and looking towards the left. She is wearing a light-colored shirt with dark vertical stripes. The background is dark and out of focus, showing some blurred lights and shapes.

En la nueva normalidad el  
Centro de Contacto es la  
puerta principal de los  
negocios.

¿Su organización esta lista?

# Nuestro objetivo

Reinventar la experiencia de sus clientes brindando valor a su negocio.





# Recomendaciones

## **ABORDE**

a sus clientes e interactúe con ellos por medio del canal de su elección.

## **EMPODERE**

agentes y supervisores con herramientas de automatización e IA.

## **CIERRE**

el ciclo con sus clientes y sea proactivo.

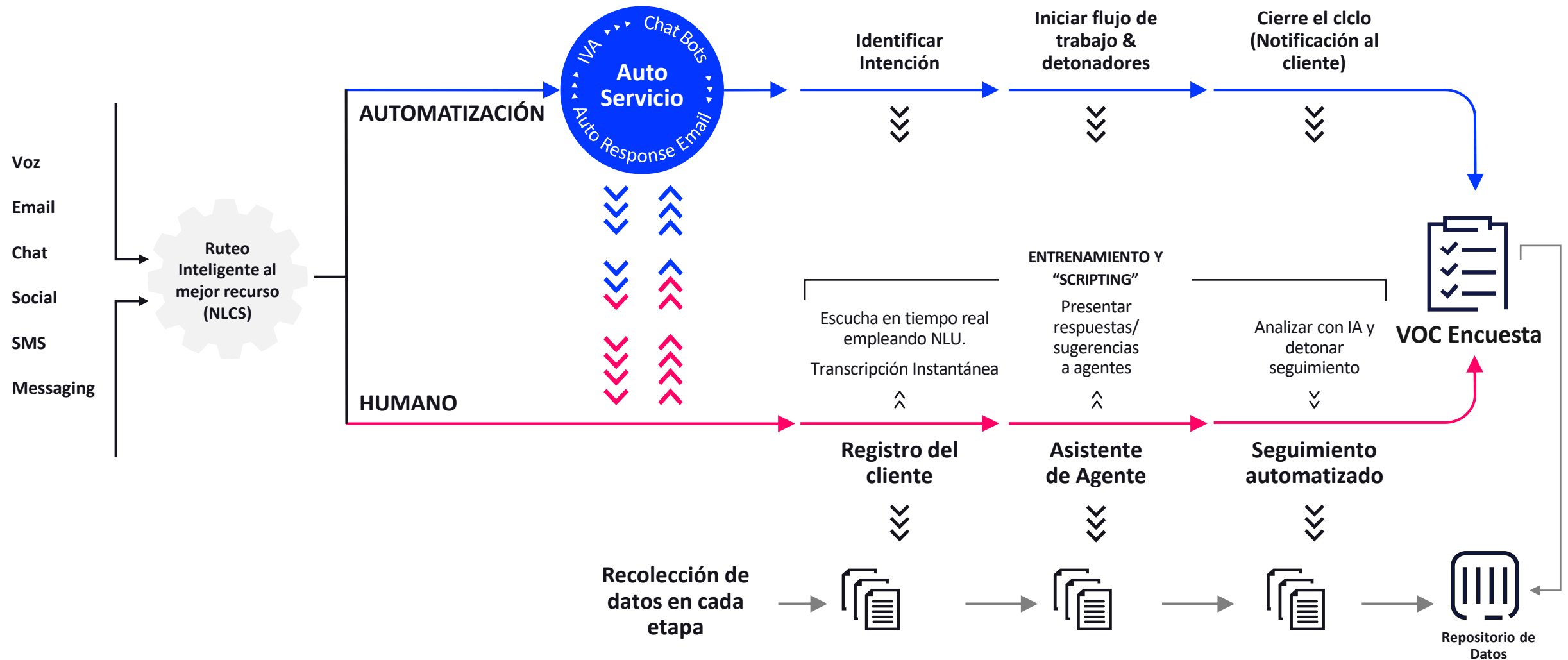
## **CONECTE**

su centro de contacto al negocio.

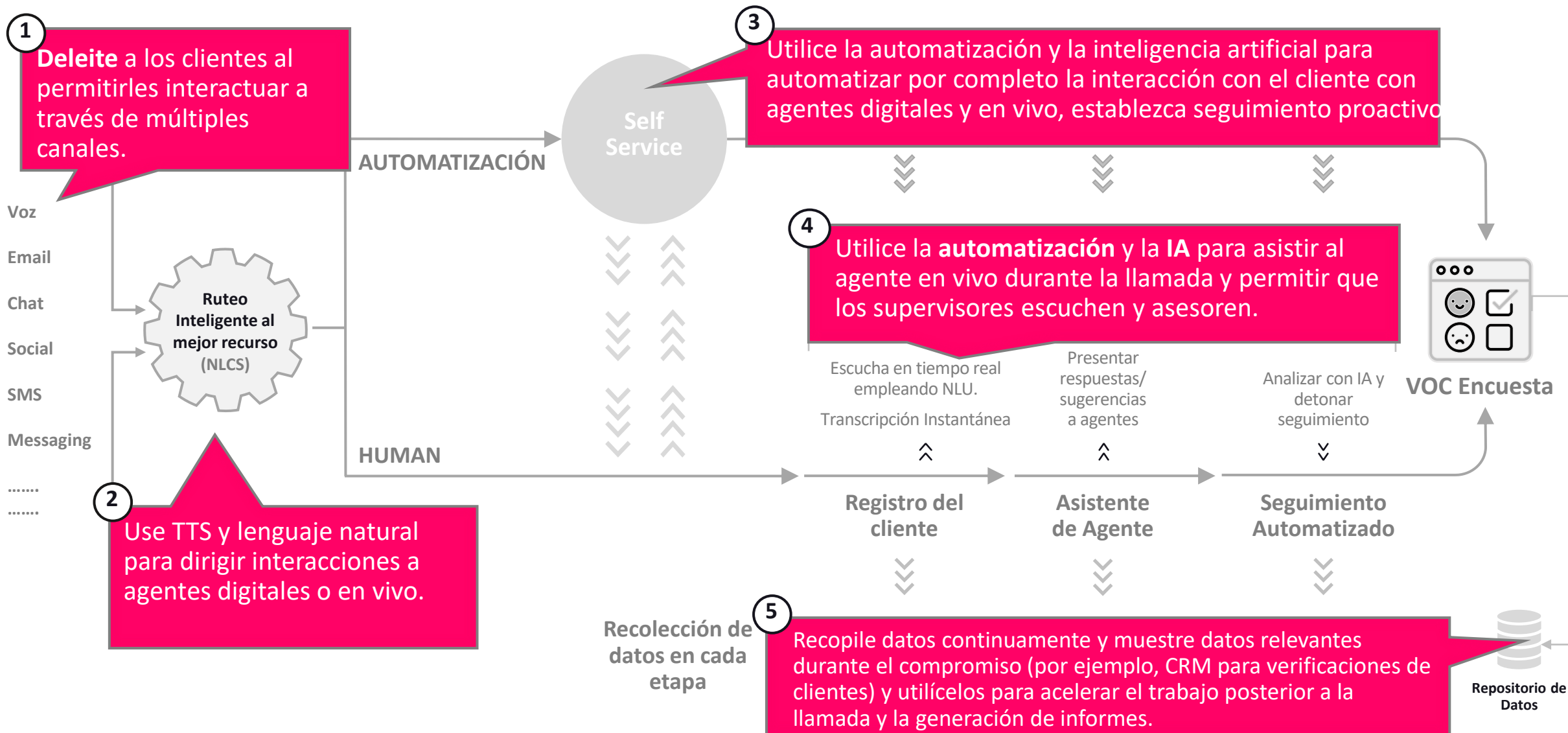




# Potenciando la experiencia del cliente moderno

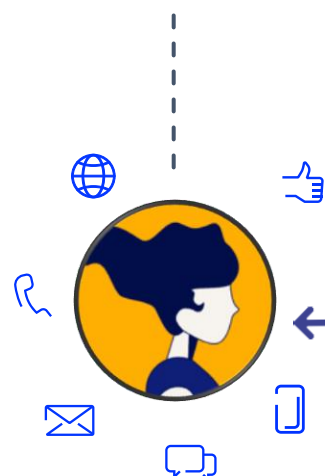


# Potenciando la experiencia del cliente moderno



# Experiencia de cliente minorista moderno

El usuario accede al sitio web para comprobar el estado de un pedido realizado en línea.



Chatbot

El usuario decide que quiere llamar para cambiar su dirección para el pedido y le pide el número al chatbot, que se presenta a través de la marcación automática.



Intelligent  
Routing to  
Best Resource  
(NLCS)

El agente digital pregunta al usuario cualquier otro requerimiento. El usuario responde que le gustaría hablar con alguien sobre la ubicación del paquete.



El agente establece notificaciones proactivas para que el cliente reciba un SMS cuando se haya enviado el pedido.



Notificaciones  
Proactivas

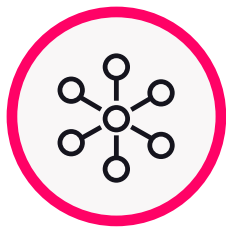
El usuario no puede encontrar el estado del pedido en su cuenta, por lo que le pregunta al chatbot dónde encontrarlo. El Chatbot envía un enlace a las preguntas frecuentes.

*El sistema puede interactuar con el usuario usando lenguaje natural para identificar la necesidad y responder a la solicitud. Las consultas de voz y número de teléfono permiten que el agente digital verifique al usuario.*

El agente digital actualiza la dirección del usuario en el back-end del sistema y luego pasa la llamada a un agente en vivo.

La llamada se enruta a un agente en vivo con todo el contexto de compromisos anteriores inmediatamente disponible para el agente en vivo.

# Five9 El Centro de Contacto Inteligente: "Core Elements"



## ABORDE

Cientes y permita que interactúen por el canal de su elección

- Agentes Humanos y Digitales
- Auto Servicio
- Omnicanalidad



- VCC
- IVA (Agentes Digitales)
- Digital Engagement



## EMPODERE

Agentes y supervisores con IA y automatización

- Guiones instantáneos "Scripting" y aprendizaje guiado.
- Gestión de agenda y visualización de desempeño
- Auto Servicio



- Five9 Agent Desktop
- Five9 WFO
- Five9 Agent Assist
- Five Interaction Analytics



## CIERRE

el ciclo con sus clientes y sea proactivo.

- Voz del Cliente (VOC)
- Triggered Communications
- Proactive Customer Outreach



- Five9 WFO Surveys
- Five9 Engagement Workflow
- Five9 Agent Assist



## CONNECT

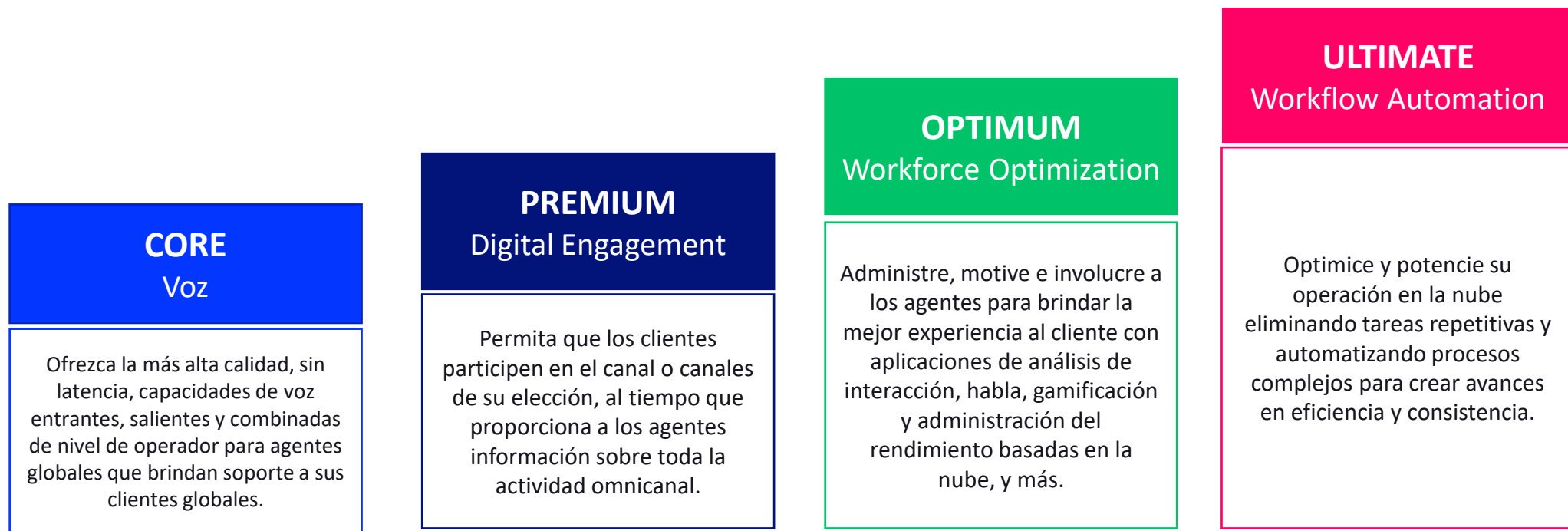
su centro de contacto al negocio.

- Integraciones pre-diseñadas
- Arquitectura API e Hyperescalable
- Conectividad Clave CRM, BI, y UC





# Transformación Digital Empaquetada con Five9



## Funcionalidades Adicionales

Intelligent Virtual Agents • Agent Assist • Additional Digital Engagement Channels • Connectors • And More...

# Innovar con IA y Automatización

## Obtenga aplicaciones prediseñadas y automatice flujos de trabajo

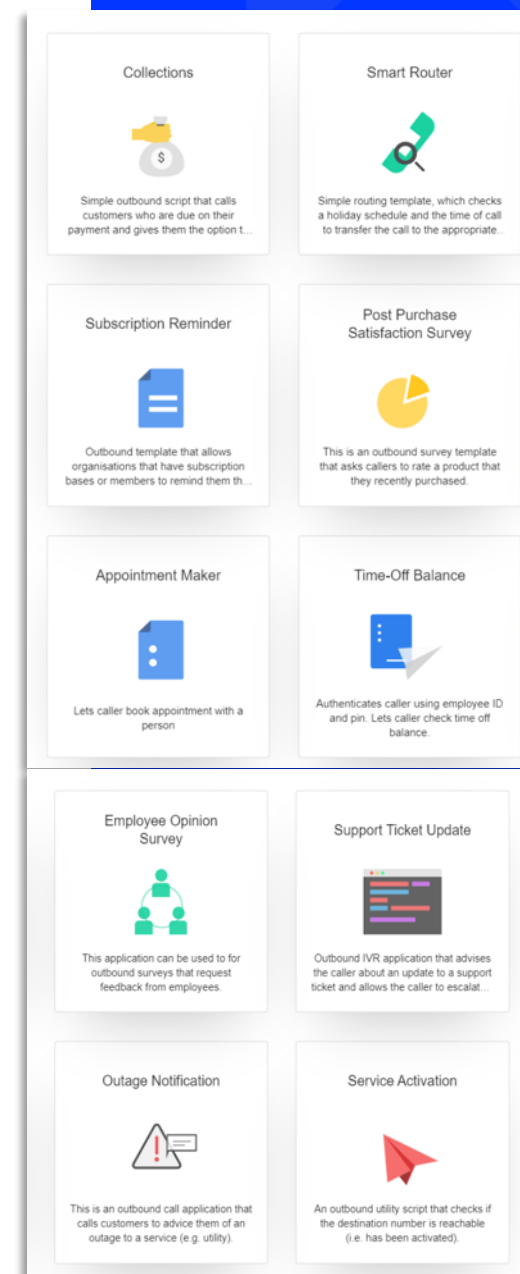
- Ahorre tiempo y reduzca costos a través de una mayor eficiencia
- Libere a sus agentes de tareas repetitivas
- Optimice flujos de trabajo complejos

## Aplique IA con casos de uso probados para acelerar la adopción de la tecnología

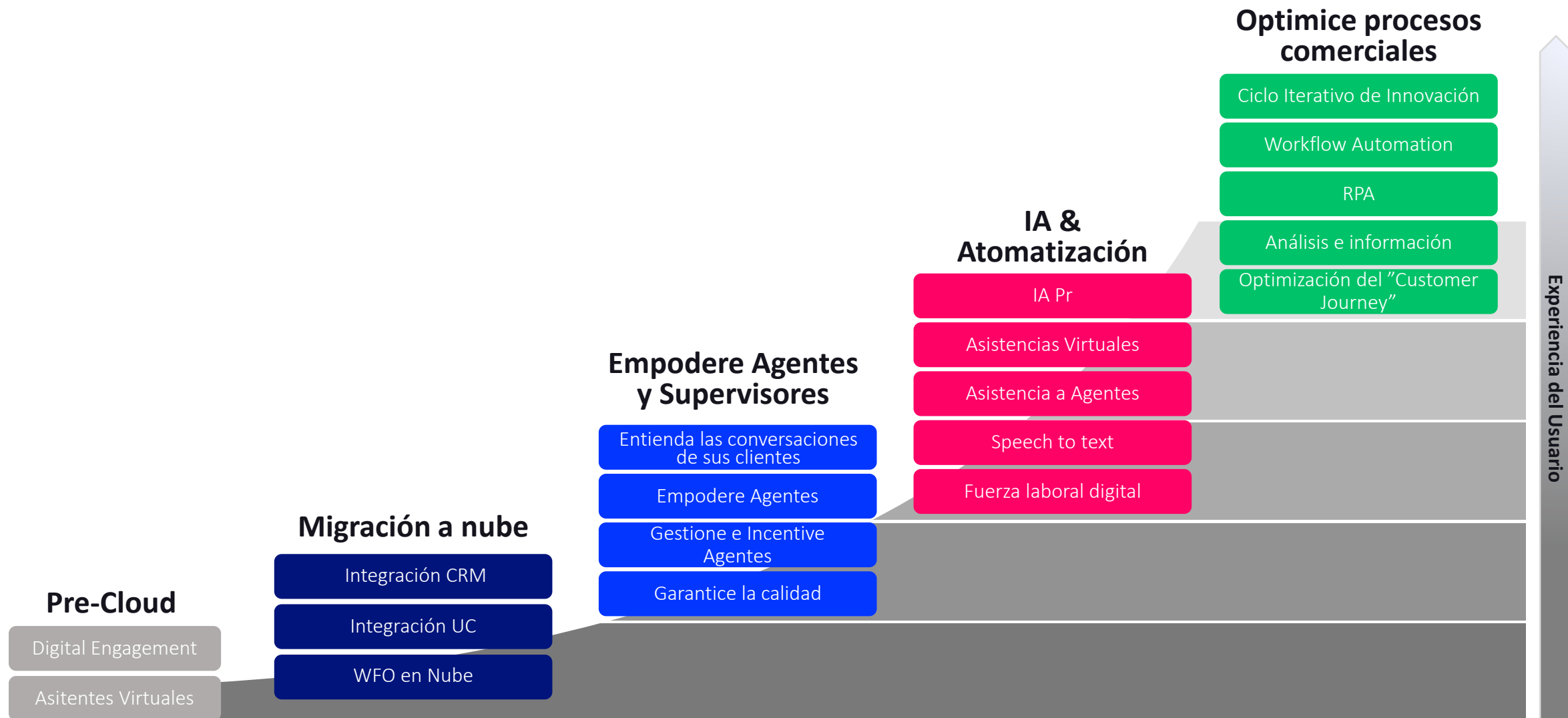
- Amplíe su fuerza laboral con recursos digitales
- Satisfaga las demandas de los clientes con opciones de autoservicio
- Control de presupuestos

## Obtenga analíticos a través de canales de voz y digitales

- Datos, informes y análisis en tiempo real
- Comprender y actualizar el “customer journey”
- Impulse mejores decisiones comerciales y más rápidas

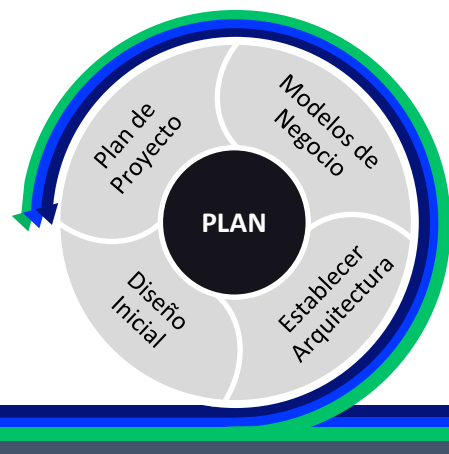


# Valor durante su Transformación Digital

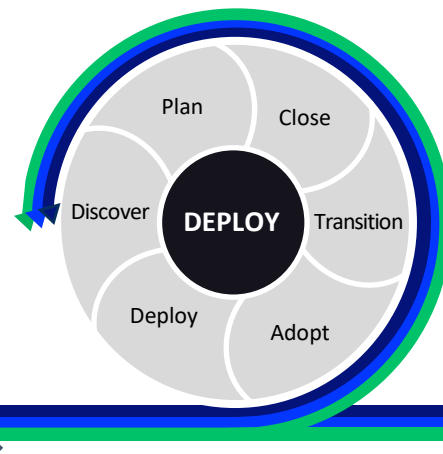


# Servicios y soporte diseñados pensando en usted

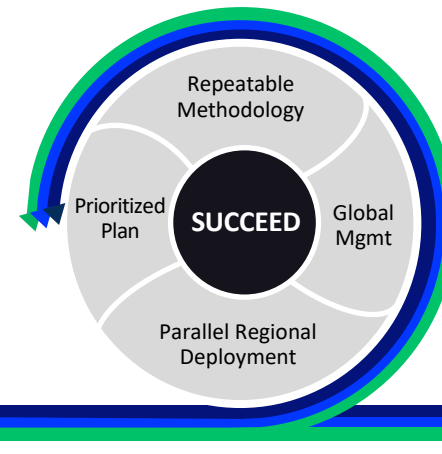
Validar la visión, planificar el proyecto y establecer modelos de negocio



Implemente la solución base y esquemas de soporte

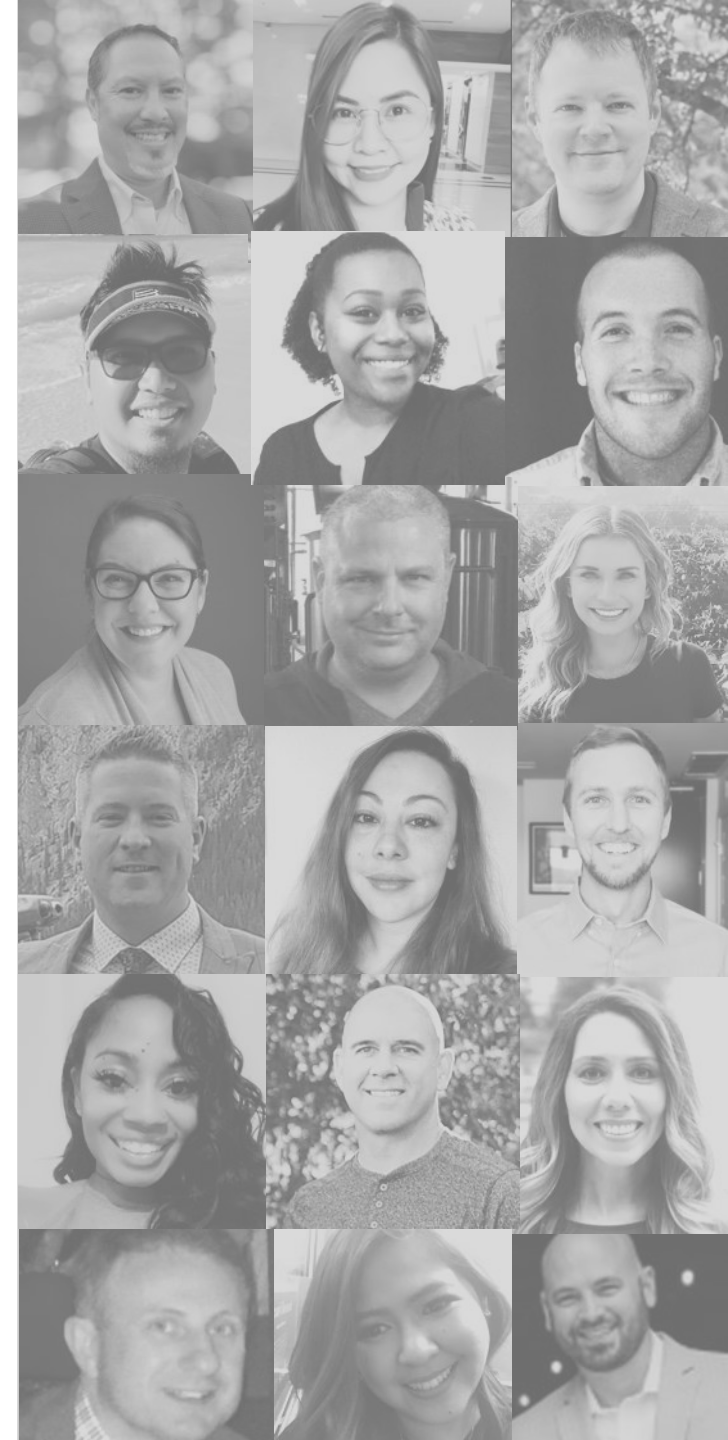


Compilación, configuración y transición



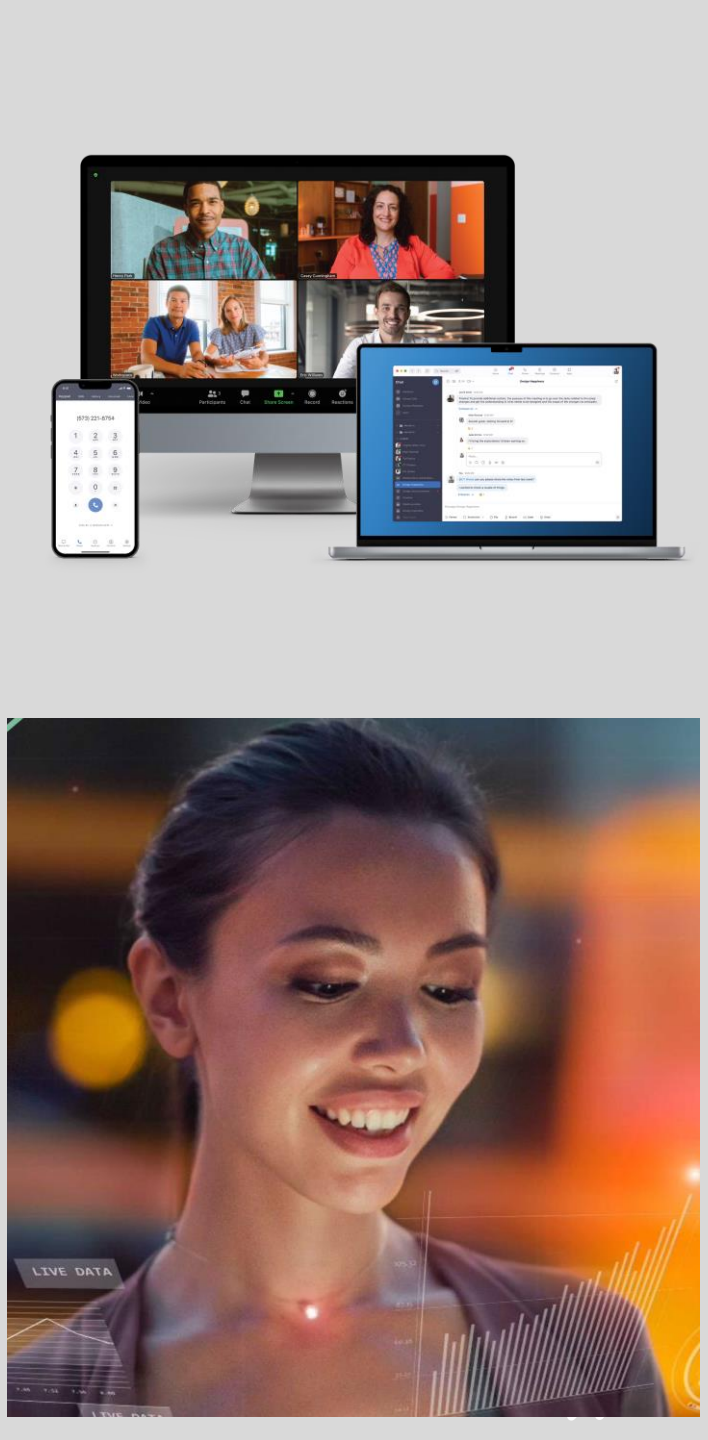
**Soporte continuo con un ejecutivo técnicos dedicados**

- Enfocados a garantizar su éxito a largo plazo
- Sumamos valor a su operación
- Contamos con las mejores alianzas del sector





# Socios Estrategicos





+



Gilberto Godínez  
CEO & Fundador Grupo ITS  
[gilberto.Godinez@grupoits.mx](mailto:gilberto.Godinez@grupoits.mx)  
+52 55 4428 9940