

Ventajas Competitivas De PureCloud

Contenido

Arquitectura De Microservicios Distribuidos	1
Disponibilidad Remota Y Tiempo Operativo.....	2
Integración Segura.....	2
Implementación A La Velocidad De La Luz	3
Condiciones De Suscripción Simples Y Flexibles.....	3
Interfaces Personalizadas	3
Independencia Del Lugar.....	3
Capacidades Globales	3
Seguridad Empresarial	4
Opciones De Comunicaciones Flexibles	4
Servicios Optativos De Telecomunicaciones Por Voz.....	4
Enrutamiento Omnicanal Completo	4
Interacciones Multimodales Avanzadas.....	5
Interacciones Outbound	5
Monitoreo De La Calidad.....	5
Scripts Gráficos	6
Supervisión En Tiempo Real.....	6
Poderosa Optimización De La Fuerza De Trabajo.....	6
Análisis De Datos Sin Precedentes.....	6
API REST Abierta.....	6
Tecnología Costo-Eficiente.....	7
Gran Cantidad De Nuevas Capacidades.....	7
Ecosistema Mundial De Socios	7

PureCloud is a unified, all-in-one customer engagement and employee collaboration solution that's intuitive, easy to use, and deploys rapidly. Designed to help your business deliver a consistent, seamless, and personalized next-generation customer experience, it's the innovation engine for the Genesys Customer Experience Platform portfolio. It simplifies operations so you can connect with customers, manage relationships, and see trends using one simple platform. Our award-winning software puts valuable, real-time information into the hands of agents and employees.

See how you can gain a competitive edge with the competitive advantages of PureCloud.

PureCloud es una solución de colaboración "todo en uno" que unifica las comunicaciones entre empleados y clientes para crear un excepcional customer engagement; es de rápida implementación, intuitiva y fácil de usar. Ha sido diseñada para ofrecer experiencias consistentes, personalizadas y sin complicaciones a los clientes de hoy. Es el motor de innovación de la cartera de Genesys Customer Experience Platform. Simplifica las operaciones de manera que usted pueda conectarse con los clientes, gestionar las relaciones y ver las tendencias desde una plataforma simple y sencilla. Nuestro software premiado en todo el mundo ofrece valiosa información en tiempo real a agentes y empleados.

Vea cómo puede obtener una ventaja competitiva con los beneficios que le ofrece PureCloud.

1: Arquitectura De Microservicios Distribuidos

Muchas de las aplicaciones en la nube más antiguas son monolíticas. Incluso aquellas que son multi-tenant, están diseñadas como un gran conjunto de componentes altamente interdependientes. Esto significa que la falla en algún componente puede provocar efectos devastadores en otro, lo que deriva en interrupciones de servicio para muchos tenants, o incluso, para todos ellos. Además, con frecuencia, la instalación de estas aplicaciones en datacenters antiguos y con hardware limitado empeora el problema.

La plataforma PureCloud tiene un enfoque radicalmente diferente. En lugar de utilizar componentes que están acoplados entre sí, PureCloud divide las funcionalidades en cientos de microservicios. Cada aplicación de microservicio no tiene estado y equilibra la carga en forma independiente. Por otro lado, PureCloud está construida sobre la nube pública Amazon Web Services (AWS) y está instalada en varias regiones del mundo.

Este enfoque ofrece los siguientes beneficios:

- **Una falla en un microservicio no afecta a otro.** Pongamos por caso que un microservicio recupera mensajes de voz, otro envía faxes y otro dirige las llamadas entrantes de los clientes. Si surge un problema en el microservicio de recuperación de mensajes de voz, no se ven afectados los otros dos microservicios, lo cual limita –y en gran medida– potenciales problemas.
- **Cada microservicio puede escalar a fin de atender las cargas actuales de forma independiente.** Cuando un tenant necesite repentinamente enviar un millón de faxes, el microservicio asociado escalará para ajustarse a esta demanda sin afectar otras funcionalidades u otros tenants.
- **Las limitaciones del equipo en un datacenter propio no limita a PureCloud.** Así como Netflix puede lanzar una serie nueva sin preocuparse por cuántos clientes se conectarán al mismo tiempo, los microservicios de PureCloud puede utilizar la capacidad y la escalabilidad esencialmente ilimitadas de AWS.
- **PureCloud puede manejar organizaciones pequeñas, medianas y grandes.** No importa si su organización tiene 10 usuarios o 100.000; la arquitectura de microservicios de PureCloud permite gestionarlos con eficiencia. Usted también puede expandir el uso de PureCloud, según lo necesite y sin esfuerzo.

- **PureCloud ofrece confiabilidad y recuperación ante desastres sin precedentes.** La plataforma PureCloud está instalada en múltiples regiones de AWS, cada una de las cuales está compuesta de varios datacenters de Amazon independientes. Este tipo de implementación distribuida constituye la mejor solución de tolerancia a fallas y recuperación ante desastres por geografía.
- **Genesys actualiza PureCloud de forma continua: repara los errores casi al instante e incorpora nuevas funcionalidades rápidamente.** La independencia de los microservicios hace que Genesys repare errores sin tener que preocuparse por que esto afecte otro servicio. Además, Genesys puede crear microservicios para nuevas funcionalidades, como es la conavegación en la web, sin impactar los servicios que ya existen. Estas actualizaciones pueden llevarse a cabo sin detener el funcionamiento de toda la plataforma, incluso cuando millones de clientes estén usando activamente los servicios de PureCloud.

La plataforma de microservicios de PureCloud, combinada con interfaces web HTML 5.0 y aplicaciones móviles nativas, es simple y no requiere la instalación de un software de escritorio. Incluso puede equipar todo el contact center con Chromebooks y auriculares, si así lo desea. No hay nada más simple que eso.

2: Disponibilidad Remota Y Tiempo Operativo

Toda la confiabilidad de la nube, en todo el mundo, pierde sentido si se cae la conexión a Internet. PureCloud lo solucionó con Edge, una aplicación simple gestionada desde la nube que se sustenta en su red y desde allí permite el uso de funcionalidades básicas del tipo PBX, IVR, ACD, grabación de llamadas, incluso si se cae la conexión a Internet. Asimismo, también permite que el tráfico de voz se mantenga dentro de su red (no por Internet), lo que incrementa la seguridad y la calidad del servicio. Usted puede tener todas las aplicaciones Edge que necesita en un determinado lugar y manejar múltiples ubicaciones en todo el mundo.

También, puede contar con esta opción de implementación según sus necesidades. Si lo prefiere, puede mantener todo, incluso las líneas telefónicas, en la nube. Asimismo, puede optar por cualquiera de las dos opciones de instalación de PureCloud (telefonía local/aplicaciones Edge locales o todo en la nube) para cada sitio en particular. Por ejemplo, puede tener circuitos de telecomunicaciones propios y aplicaciones Edge locales en su sede corporativa y gestionar todo lo que atañe a las sucursales desde la nube.

3: Integración Segura

Una de las desventajas de muchos servicios en la nube es la escasa integración que tienen con el resto de la infraestructura de TI. Muchos requieren que los usuarios tengan distintas contraseñas e inicien sesión varias veces. Otros no se sincronizan con sistemas internos, como Active Directory y Exchange, lo que significa que usted tiene que crear, eliminar y administrar las cuentas por separado, dependiendo del empleado que haya estado a cargo oportunamente. Y con frecuencia, la integración con sistemas CRM, como Salesforce y Zendesk, exige no solo un nivel de personalización que es costoso, sino que el mantenimiento se convierte en un dolor de cabeza, ya que hay que estar actualizado permanentemente con las nuevas versiones de estos productos.

PureCloud resuelve estos problemas con Bridge, una aplicación de software que se instala en su red o en la nube. En primer lugar, Bridge usa conexiones encriptadas e intercambio de certificados para ser compatible con su organización. Luego, utiliza plug-ins predefinidos de decenas de sistemas conocidos y se sincroniza e integra con Active Directory, Exchange, SharePoint, Dynamics, Workday, Salesforce, Zendesk, SAP, SQL Server, Oracle, así como muchas aplicaciones. Gracias a esto, usted puede aprovechar al máximo la infraestructura de TI para reducir la administración, actualizar la información de los empleados, y también para que los empleados tengan al alcance de la mano la información de los clientes.

Y como si todo esto fuera poco, PureCloud ofrece un inicio de sesión único (SSO); por lo tanto, sus empleados no tendrán que recordar distintas contraseñas para acceder a distintas aplicaciones.

4: Implementación A La Velocidad De La Luz

Desde hace más de 25 años, Genesys es líder en soluciones de comunicación y de customer engagement en el mundo, con lo cual podemos decir que hemos aprendido algo sobre mejores prácticas. Y las incorporamos a PureCloud. Creemos que la customización no siempre es necesaria, por lo que usted podrá optar por el enrutamiento por habilidades, la selección individual o el enrutamiento bullseye avanzado con solo apuntar y hacer clic.

PureCloud incluye administradores de políticas fáciles de usar para la gestión de documentos, la retención de registros, el manejo de llamadas u otros aspectos críticos de las comunicaciones corporativas y el customer engagement.

Combinar simple y sencillamente el proceso de registro y la conectividad de las telecomunicaciones vía Edge, la integración con TI vía Bridge, una interfaz web que no requiere instalación de software para el cliente y las mejoras prácticas significa instalar PureCloud en toda la organización en cuestión de horas. Esta simplicidad de implementación se hace extensiva a todos los cambios que realice su organización, ya sea que añada una nueva ubicación remota o integre una empresa recientemente adquirida. PureCloud lo hace rápido y fácil. Todos los servicios de PureCloud están disponibles en Internet; no hacen falta costosas conexiones MPLS.

5: Condiciones De Suscripción Simples Y Flexibles

Otros proveedores de servicios en la nube pretenden que usted quede atrapado en contratos de largo plazo de los que es casi imposible salir. Buscan inclinar los términos del acuerdo enteramente a su favor y se ocultan detrás de una estructura de precios compleja que puede forzarlo a mantener un compromiso a largo plazo.

PureCloud tiene un enfoque diferente: reduce la complejidad y la posible fricción de todo el proceso. Usted nos paga por lo que usa cada mes. Utilice nuestros servicios por el tiempo que quiera. Suspenda el servicio cuando lo desee. Es así de simple. Nosotros confiamos en la calidad de servicios que proveemos y apostamos a que quedará tan impresionado que seremos socios durante mucho tiempo. Con este enfoque, nosotros asumimos el riesgo; no usted.

6: Interfaces Personalizadas

PureCloud presenta interfaces web y móviles modernas y atractivas que han pasado por un proceso exhaustivo de diseño basado en la experiencia del usuario. Esto hace que aprender a usar PureCloud sea tan fácil para los empleados como lo es cualquiera de las aplicaciones más conocidas. Y no hay necesidad de instalar un software de escritorio, los empleados solo necesitan un navegador web actualizado, como Chrome, Firefox, Safari, IE o Edge.

7: Independencia Del Lugar

Todo lo que necesitan sus empleados para acceder a PureCloud es una conexión a Internet y un navegador web. Esto simplifica el manejo de empleados remotos y agentes que trabajan desde sus hogares; no requiere VPN complejas ni costosas conexiones MPLS. Ya no es un problema planificar la recuperación ante desastres. Los empleados pueden trabajar desde cualquier parte, o sea que la empresa seguirá operando, incluso si ocurre un desastre.

8: Capacidades Globales

La arquitectura PureCloud permite manejar las organizaciones, independientemente de la cantidad de ubicaciones que tengan en el mundo. En este momento, está implementada en las regiones con AWS de los Estados Unidos, Irlanda, Australia y Japón.

Con esta distribución geográfica, PureCloud cumple con las leyes de soberanía de los datos y satisface las necesidades de las multinacionales más grandes. Actualmente, la interfaz de usuario de PureCloud está disponible en 15 idiomas y trae capacidades de voz predefinidas. Si desea conocer la lista completa, visite el PureCloud Resource Center <https://help.mypurecloud.com/articles/purecloud-supported-languages/>.

Con las mejoras a la capa PureCloud Voice Media, podremos ofrecer, en 2017, una infraestructura de telefonía mundial desarrollada con nuestra plataforma de microservicios multi-tenant. Este enfoque mejorará la calidad de las comunicaciones de voz, con actualizaciones automáticas y marcación instantánea a los clientes de PureCloud de todo el mundo desde una plataforma de telefonía que funciona con una API.

9. Seguridad Empresarial

PureCloud es uno de los pocos servicios de comunicaciones en la nube que le ofrece la opción de gestionar sus telecomunicaciones con troncales locales que llegan hasta sus ubicaciones distribuidas. De todos modos, nosotros también podemos hacernos cargo de este trabajo. PureCloud Voice es un conjunto de servicios avanzados de telecomunicaciones que ofrece números para llamadas gratuitas, números con discado directo entrante (DID), circuitos inbound y outbound, y otros servicios relacionados que puede aprovisionarse desde nuestro sitio web. Asimismo, tiene conexiones con múltiples carriers, con lo cual define fácilmente las rutas y evita las fallas. Esto significa que usted no depende del servicio de un solo carrier. Ofrecemos nuestros servicios de voz a tarifas competitivas y los sumamos a la cuenta de sus servicios de aplicación.

10. Opciones De Comunicaciones Flexibles

Piense en PureCloud como una estructura de tres capas. En la base, tiene modernas capacidades de colaboración empresarial, tales como un extenso directorio organizacional, salas de chat, mensajería instantánea, videoconferencias y soporte móvil completo. La capa siguiente contiene las comunicaciones empresariales clásicas, con capacidades completas de IP PBX, correo de voz, conferencia y fax. La última capa se compone del mejor conjunto de funcionalidades de customer engagement del mercado.

Con PureCloud, usted puede utilizar las tres capas o solamente las que desee. Por ejemplo, puede usar las capacidades de customer engagement de PureCloud junto con las herramientas de colaboración que ya tiene –Microsoft Lync, Skype for Business, etc.–, o bien con su IP PBX actual –Cisco Call Manager, Avaya PBX, Microsoft Lync, etc. Otra opción es utilizar PureCloud para toda la solución: desde colaboración empresarial, comunicaciones corporativas hasta customer engagement.

11. Servicios Optativos De Telecomunicaciones Por Voz

PureCloud es uno de los pocos servicios de comunicaciones en la nube que le ofrece la opción de gestionar sus telecomunicaciones con troncales locales que llegan hasta sus ubicaciones distribuidas. De todos modos, nosotros también podemos hacernos cargo de este trabajo. PureCloud Voice es un conjunto de servicios avanzados de telecomunicaciones que ofrece números para llamadas gratuitas, números con discado directo entrante (DID), circuitos inbound y outbound, y otros servicios relacionados que puede aprovisionarse desde nuestro sitio web. Asimismo, tiene conexiones con múltiples carriers, con lo cual define fácilmente las rutas y evita las fallas. Esto significa que usted no depende del servicio de un solo carrier. Ofrecemos nuestros servicios de voz a tarifas competitivas y los sumamos a la cuenta de sus servicios de aplicación.

12. Enrutamiento Omnicanal Completo

La posibilidad de que los clientes puedan iniciar interacciones por teléfono, correo electrónico y web chat es lo que define a un producto de customer engagement hoy en día. PureCloud brinda esta capacidad sin que usted haga ningún esfuerzo. Puede abrir fácilmente todos los canales de comunicación y luego ponerlos en cola y dirigirlos según el idioma, las aptitudes requeridas, etc. Los supervisores pueden monitorear todos los tipos de interacciones en tiempo real y grabarlas para mejorar la calidad a futuro o analizarlas utilizando la herramienta de BI que prefieran. Con las capacidades de gestión de documentos de PureCloud, usted puede crear bibliotecas de respuestas que se generan automáticamente según la selección de palabras u otro análisis semántico. Los

“En un mundo en el que las expectativas de servicio de los clientes cambian a la velocidad de la luz, PureCloud nos ofrece una importante ventaja competitiva.”

– Quicken Inc.

agentes pueden acceder fácilmente a estas bibliotecas e incluir información aprobada en sus respuestas a los clientes, ya sea que la interacción se realice por teléfono, correo electrónico o web chat. En breve, las capacidades de PureCloud incluirán también las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) y varias aplicaciones de mensajería, como SMS, WhatsApp, WeChat, etc. Las capacidades multimodales de PureCloud permiten cambiar de un web chat a un video chat, por ejemplo, sin complicaciones.

13. Interacciones Multimodales Avanzadas

Los canales de comunicación están creciendo a pasos agigantados, y lo mismo ocurre con las exigencias de los clientes. Ya no basta con que escojan uno de los tantos canales de interacción. Pretenden utilizar cada vez más canales al mismo tiempo. A este tipo de interacciones las llamamos “multimodales” porque pueden involucrar una llamada telefónica, un web chat y una sesión de conavegación en el sitio web, todo en simultáneo.

Por ejemplo, un cliente llama a uno de sus números gratuitos para preguntar cómo hacer un pedido en su sitio web. El agente que lo atiende le da un código para ingresar en el sitio web que genera una sesión de conavegación durante la cual el cliente y el agente ven lo mismo y se turnan para accionar. Esto mismo podría suceder después de un web chat inicial. PureCloud tiene estas capacidades y muchas más, como las de video entre el cliente y el agente.

Con PureCloud, usted puede ir a la par de las cambiantes expectativas de sus clientes y utilizar todas estas modernas tecnologías para crear interacciones extremadamente personales y atractivas. Por ejemplo, PureCloud ha desarrollado pruebas de concepto de realidad virtual que permiten a clientes y agentes recorrer juntos espacios virtuales, tales como hogares, departamentos, cruceros, tiendas por departamento, etc. Cada aspecto de estas nuevas interacciones multimodales puede supervisarse, rastrearse, grabarse y analizarse como si fueran interacciones ocurridas en una sola modalidad.

14. Interacciones Outbound

PureCloud no solo administra las interacciones omnicanal y las llamadas inbound, también, cuenta con poderosas capacidades outbound, que incluyen la marcación de vista previa, progresiva y predictiva. La capacidad de gestionar campañas web facilita la carga de listas de contactos, así como su uso, de manera que cumplan con todas las reglamentaciones aplicables.

PureCloud da soporte a listas de números excluidos (DNC, do not call) y devolución de llamadas. Gracias al nivel de sofisticación de las capacidades de detección del progreso de llamadas, usted se beneficia de la funcionalidad de detección de hablantes en vivo y contestadores automáticos más precisa de la industria, con tecnología patentada de “huella dactilar” que utiliza una base de datos de miles de tonos y mensajes de sistemas telefónicos de todo el mundo. Además, PureCloud permite campañas de marcación automática (sin la intervención de un agente) para notificar emergencias, llamar al contacto correcto y otras aplicaciones.

15. Monitoreo De La Calidad

PureCloud simplifica el monitoreo de la calidad del servicio que brinda su organización. Comienza con la grabación de la llamada en estéreo. Esto significa que los audios del cliente y del agente se mantienen en canales separados. PureCloud también graba mensajes de correo electrónico, web chats y otro tipo de interacciones, de manera de tener siempre una idea completa de lo que sucedió en una interacción. El administrador de políticas incorporado en PureCloud le permite determinar cuánto tiempo se deben guardar las grabaciones, que puede llegar a años, si así lo necesita. Gracias a la funcionalidad de flujo de trabajo incorporada, se pueden crear formularios de evaluación personalizados para que los supervisores puedan calificar el desempeño de los agentes y brindarles feedback.

16. Scripts Gráficos

Un generador intuitivo de scripts le permite crear scripts gráficos que se presentan automáticamente a los agentes para sus interacciones outbound o inbound. Estos scripts también pueden personalizarse según el cliente o pueden incorporar información de las bases de datos. Con la información recogida durante las interacciones, se pueden actualizar las bases de datos y las listas de llamada correspondientes. La misma interfaz de generación de scripts gráficos se utiliza para crear las evaluaciones de control de calidad.

17. Supervisión En Tiempo Real

Gracias a PureCloud, los supervisores ven un resumen del estado actual de las operaciones y reciben alertas automáticas si surgen condiciones inusuales. Además, pueden utilizar una simple interfaz web o una aplicación especial para iPad que les permita recorrer el contact center y ver lo que está sucediendo. También, pueden controlar las interacciones de cada cliente y agente –por teléfono, correo electrónico, web chat, etc.– o ver las estadísticas en cola en tiempo real para verificar el cumplimiento de los SLA y establecer alertas. Los agentes pueden usar capacidades de colaboración predefinidas de PureCloud para formular preguntas y compartir sus escritorios con supervisores, si necesitan ayuda.

18. Poderosa Optimización De La Fuerza De Trabajo

Con PureCloud, no hay necesidad de comprar una costosa suite de optimización de la fuerza de trabajo de terceros. Los agentes pueden ver su cronograma en la interfaz de cualquiera de los navegadores más usados, mientras que los supervisores ven la misma información de todos los agentes y pueden realizar los cambios necesarios con simples acciones de drag-and-drop. Con las funcionalidades de predicción a corto plazo y de generación automática de cronogramas para el enrutamiento omnicanal, es posible operar los contact centers con total eficiencia y eficacia.

19. Análisis De Datos Sin Precedentes

PureCloud allows supervisors to view the current state of operations at a glance and receive automated alerts on unusual conditions. Supervisors can use a simple browser-based interface or a specialized iPad app that enables them to walk around the contact center floor and see what's going on. They can also monitor every customer and agent interaction—whether it's a phone call, email, web chat, or another interaction—or watch queue statistics in real time to verify adherence to SLAs and set alerts. Agents can use built-in collaboration capabilities of PureCloud to ask questions and share their desktops with supervisors for additional help.

20. Análisis De Datos Sin Precedentes

PureCloud utiliza el almacenamiento casi ilimitado de AWS para guardar prácticamente todo. No solo registra cada evento relacionado con cada cliente, como son las interacciones incoming y outgoing o las acciones de espera, transferencia, conferencia o cola, sino que también mantiene una cola de auditoría de cada cambio de configuración y de quién lo ha realizado. Incluye, asimismo, una matriz de visualizaciones gráficas interactivas que permiten monitorear toda la operación en tiempo real. Como utiliza Pentaho para integrar datos, PureCloud pone a disposición infinitos análisis de inteligencia de negocios y acceso directo a los datos que requieren sus herramientas de BI.

21. API REST Abierta

PureCloud está diseñada sobre una extensa API web que simplifica el acceso a todos los datos y funcionalidades de sus aplicaciones. Con esta API, usted puede incorporar las funcionalidades de PureCloud de colaboración, comunicación y customer engagement a cualquier aplicación móvil y web. También, permite recoger y analizar datos por medio de las herramientas que prefiera.

22. Tecnología Costo-Eficiente

En lugar de adquirir licencias costosas de terceros, nosotros hemos desarrollado la nuestra. Esto comenzó hace años cuando decidimos diseñar tecnología de voz nativa. Hoy en día, PureCloud incluye capacidades de reconocimiento de voz multilingüe y conversión de texto a voz sin costo. También, desarrollamos tecnologías propias de grabación de voz, grabación de pantallas, gestión de la fuerza de trabajo, análisis de voz, conavegación, gestión de documentos y elaboración de scripts gráficos, etc. Eso significa que no tenemos que pagar a terceros las licencias de estas tecnologías y que nuestros servicios de aplicación están más integrados, y son más simples de administrar y de usar. Con PureCloud, usted tiene una amplia variedad de funcionalidades a un precio muy razonable.

21. Gran Cantidad De Nuevas Capacidades

Hace más de 20 años que Genesys está entre los innovadores líderes en tecnología de comunicaciones. Realizamos grandes inversiones en investigación y desarrollo, y no tenemos pensado dejar de hacerlo. Busque nuevas capacidades en 2017. Como sucede con todas las funciones de PureCloud, estas capacidades estarán disponibles sin que los clientes tengan que actualizar, migrar ni hacer nada.

22. Ecosistema Mundial De Socios

Genesys creó una red de cientos de socios globales que lo ayudan a obtener el mayor provecho de su suscripción a PureCloud. Algunos pueden proveer un servicio local –recursos experimentados que trabajan junto con los empleados de su organización para implementar, configurar, administrar y mantener PureCloud–. Muchos ofrecen servicios de soporte de “guante blanco” que lo deslindan a usted del esfuerzo de tener que ocuparse de su negocio y de PureCloud. Otros se especializan en integrar PureCloud con su infraestructura de TI (por ejemplo, crean complementos para que PureCloud Bridge sincronice los datos entre PureCloud y varios sistemas propios que tenga en uso). Por último, existe un creciente número de socios tecnológicos que expanden la utilidad de PureCloud de maneras muy provechosas. Por ejemplo, Lesson.ly ofrece capacidades de e-learning que se integran muy bien con PureCloud y permiten a los supervisores crear módulos de capacitación que se envían a los agentes del contact center.

ACERCA DE GENESYS

Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on-premise y en la nube son fluidas, intuitivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.

Visite www.genesys.com/es o llame al +54-11-50328168 Argentina / Perú / Chile | +52-55-85261728 México | +57-5-3161088 Colombia / América Central.

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2017 Genesys. All rights reserved.