



La importancia de la omnicanalidad

en la era del WFH.





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



Hoy en día, la tecnología está presente en todas partes y el acceso a internet es cada vez más global. En las últimas dos décadas, las empresas se han ido adaptando paulatinamente a esta nueva realidad digital, hasta que apareció la **COVID-19** y **aceleró de forma abrupta esta transformación.**

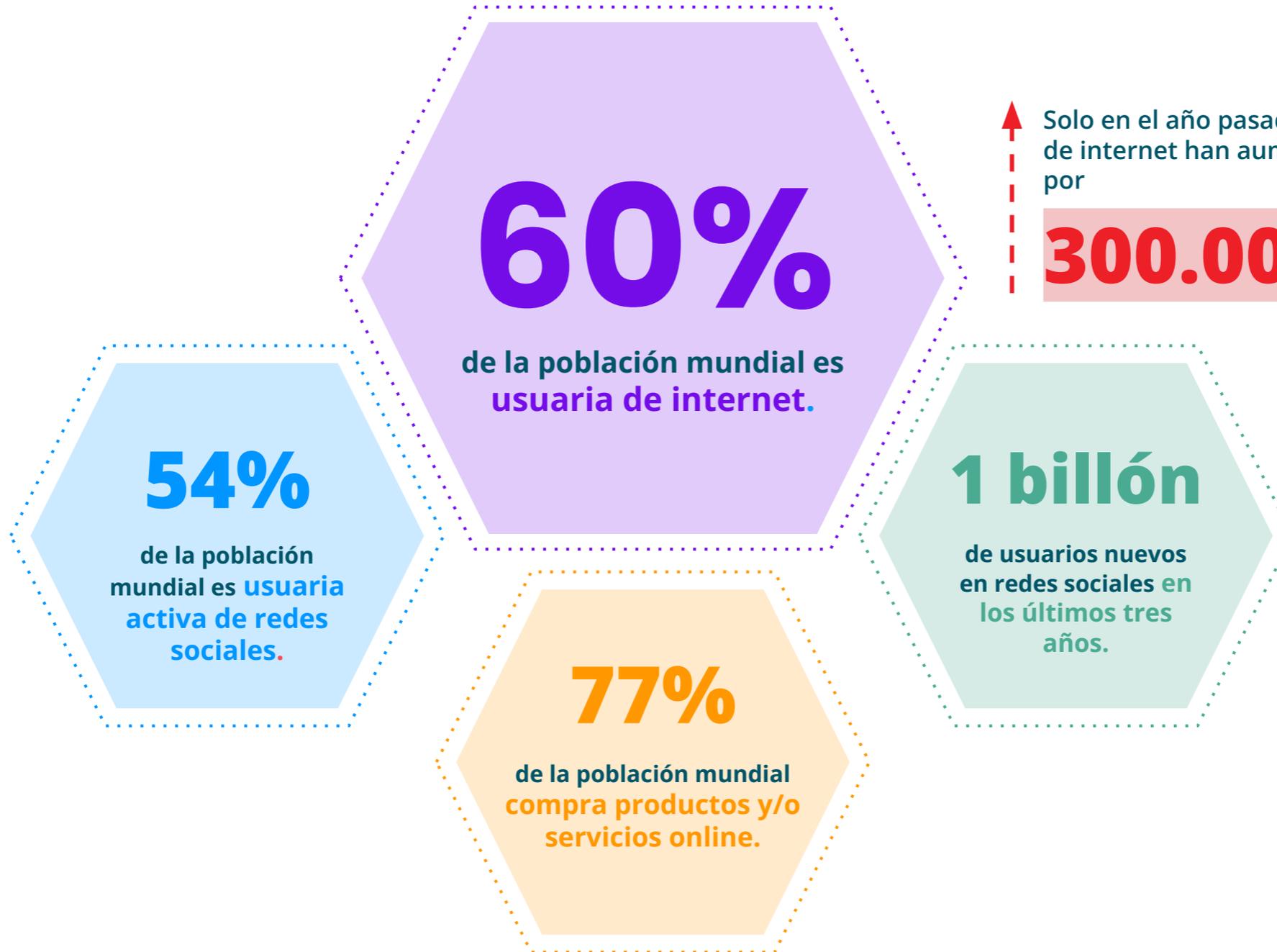
Con la expansión global de la pandemia, lo que una vez fue una transformación progresiva de la noche a la mañana pasó a ser una necesidad. Frente a esta situación, las empresas se vieron enfrentadas a un desafío aún mayor: **mantener –o superar– sus niveles de productividad incluso con su equipo trabajando desde sus casas.**

Más de un año después del inicio de la pandemia, y habiendo tenido experiencia de primera mano con nuestros clientes, **net2phone** comparte sus conclusiones acerca de la importancia de garantizar experiencias omnicanales en tiempos de trabajo remoto.





La nueva era digital.

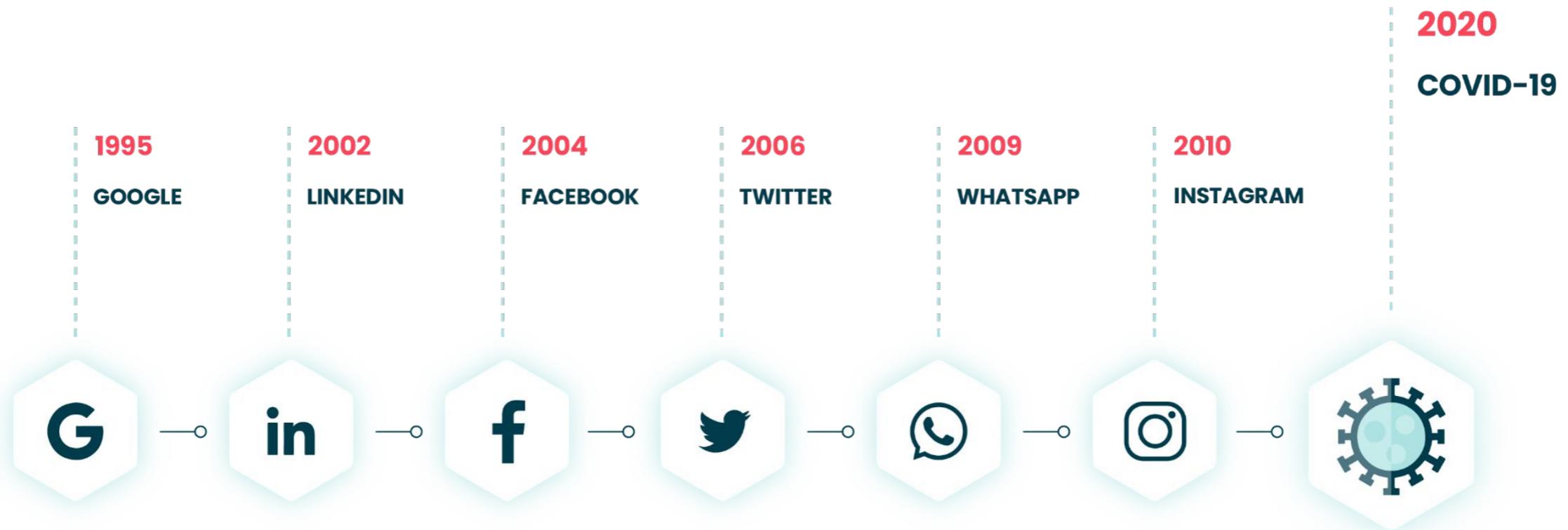


Solo en el año pasado, los usuarios de internet han aumentado por

300.000



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.



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 **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 pasado? 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.**





El impacto del COVID-19.

¿Qué tuvieron que hacer las empresas para afrontar este desafío?

Con la expansión global de la pandemia, **lo que una vez fue una transformación gradual y progresiva de un día para otro se transformó en una necesidad**. Frente a este escenario, las empresas se vieron enfrentadas al desafío de mantener –o superar– sus niveles de productividad, incluso con su equipo trabajando remoto.

“Las empresas armaron Centros de Contacto remotos para que sus empleados pudieran trabajar desde sus casas; instituciones de salud adquirieron soluciones de telemedicina en cuestión de semanas; y las organizaciones en general brindaron comunicaciones masivas y activaron líneas directas para ayudar a entregar información precisa” (Twilio, 2019).



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](#)).



Cómo puede la industria del CCaaS ayudar a los agentes a trabajar desde sus casas (WFH).

Las herramientas de CCaaS ya estaban creciendo en popularidad tiempo antes de la pandemia, pero su irrupción en 2020 obligó a las organizaciones a necesitarlas más que nunca. Como estableció la revista digital, [CX Today](#), “con soluciones tecnológicas para Contact Center alojadas en la nube, las organizaciones pueden **ofrecer de forma eficaz una operación omnicanal segura, confiable y escalable para un contexto de trabajo remoto**”.

Las soluciones basadas en la nube permiten a sus usuarios acceder a todas las mismas funcionalidades que usarían en su oficina, pero desde cualquier dispositivo y sin la necesidad de descargar o instalar nada. Todo lo que necesitan los agentes y los supervisores para poder trabajar y mantenerse productivos es una **buena conexión a internet y estar motivados**.



“Ahora que las organizaciones son cada vez más conscientes de lo peligroso que puede ser depender exclusivamente del entorno ‘en sitio’, contar con tu Centro de Contacto en la nube [o en un formato híbrido] es clave”.

(Contact Center World)



Agentes felices = clientes felices.

El objetivo principal de todas las organizaciones –sin importar su naturaleza– es mantener a sus clientes satisfechos, comprometidos y fieles con su marca. Sin embargo, lo que tienden a olvidar es que la única forma de hacerlo es trabajando por que sus propios empleados estén contentos, comprometidos e involucrados con la empresa. Si los agentes están motivados con su trabajo, estarán más y mejor dispuestos a ayudar a los clientes, serán más productivos y proactivos, y, por consiguiente, mejorará su nivel de servicio de forma considerable.

Entonces, ¿qué hacer para mantener a los agentes motivados?

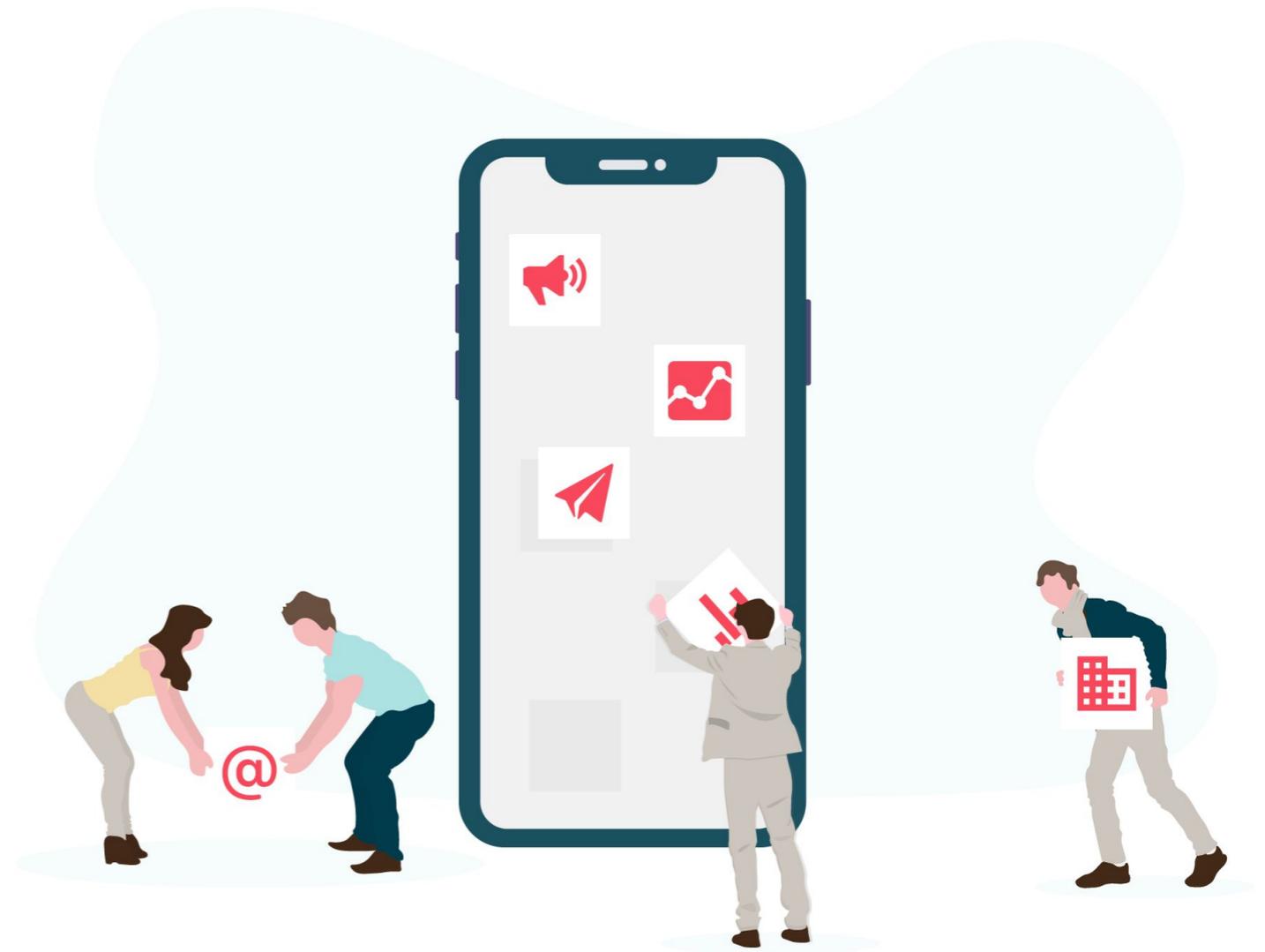
Hacer que su trabajo sea simple, más organizado y –por qué no– más disfrutable.



Todo lo que el agente necesita para trabajar en una misma ventana.

A diario, los agentes reciben miles de interacciones que vienen desde distintos canales, y tener que estar navegando de una a otra no solo consume tiempo sino también resulta un tanto caótico. Al transformar tu Contact Center en un centro de interacción omnicanal te ayudará a eliminar esa necesidad de tener cien ventanas abiertas al mismo tiempo.

Permite que tus agentes puedan gestionar todas sus interacciones de voz y de texto en una misma pestaña mejorando así la experiencia del cliente en cada interacción a través de cada canal.



“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.



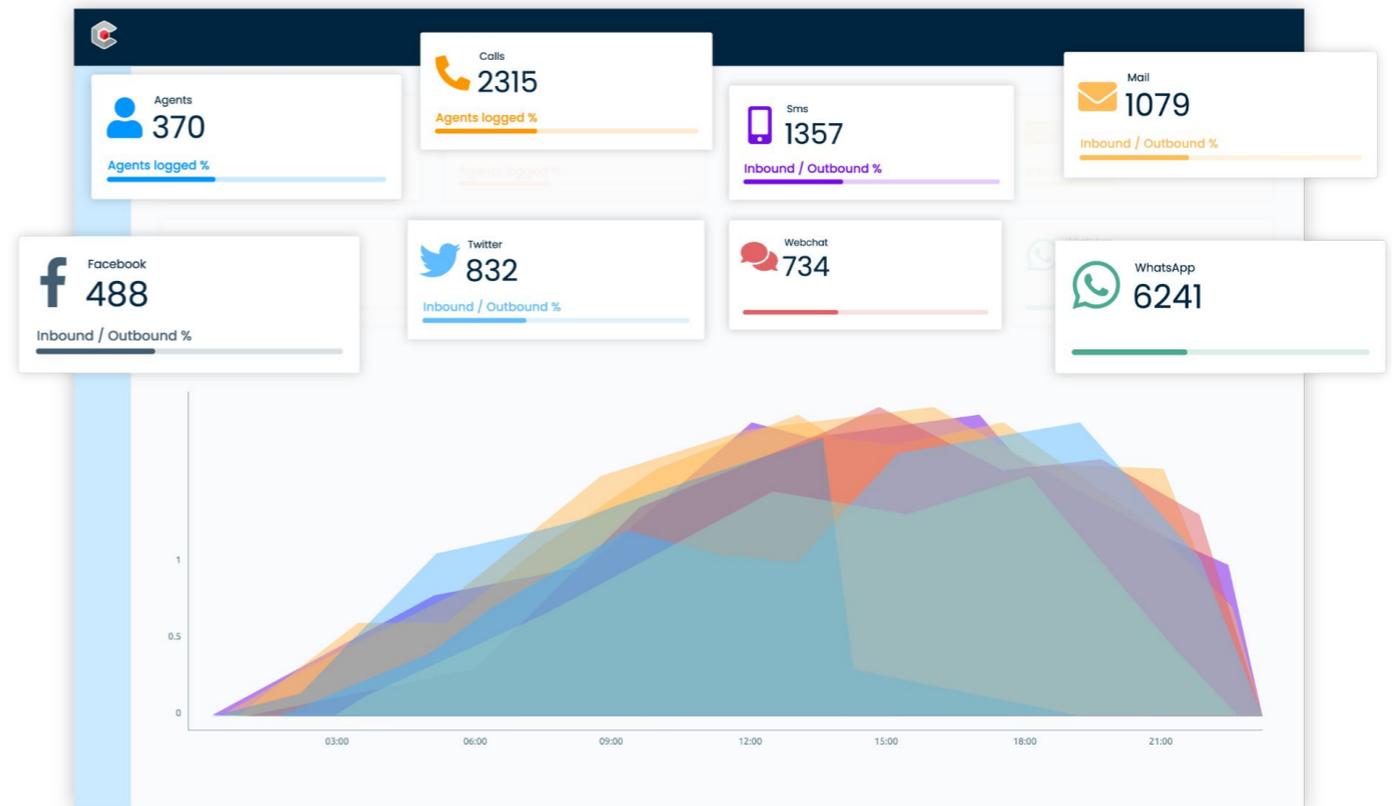


**uContact: una solución
nativamente omnicanal.**

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)!

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 omnicanal.**



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.



Elige uContact y reinventa tu forma de trabajar.

[Solicita tu demo](#)





¡Gracias!