

► Centros de Contacto

inConcert lidera la transformación digital en la industria del Contact Center

21 junio, 2021

► Bots Omnicanales, BPO, Call Center, Cloud, Cobranzas, Contact Center, Contact Center Omnicanal., Control de Calidad, CRM, Helpdesk, inConcert, Inteligencia Artificial, Marketing, omnicanal, teletrabajo, transformación digital, Web RTC



Entrevista a Daniel Cestau Liz, Country Manager de inConcert para México, Estados Unidos y Centroamérica.

¿Cuáles son, desde tu perspectiva, las tendencias principales que están rigiendo la industria del Contact Center desde el último año?

El contexto de pandemia durante el último año y medio ha acelerado varios procesos que, en realidad, ya venían emergiendo en el mercado. Muchas empresas estaban transitando el camino de la transformación digital, las ventas no presenciales e incluso el teletrabajo. Lo que sucedió con la pandemia es que los cambios debieron darse de forma mucho más veloz de lo que se preveía.

Esto hizo que en especial se disparara la demanda de tecnologías de punta para digitalizar el proceso de ventas y de atención al cliente. A la vez, una gran cantidad de empresas necesitaron migrar sus operaciones a un entorno *Cloud* que permitiese desarrollar las actividades en la modalidad de teletrabajo.

¿Cómo se ha adaptado inConcert para atender esas tendencias?

En *inConcert* ofrecemos servicios de *Cloud* desde 2009, por lo que ya teníamos la solución tecnológica y experiencia requeridas para atender las nuevas demandas del mercado en el contexto de pandemia. Hoy ofrecemos una solución *full Web RTC* para el canal telefónico, integrado a una plataforma Omnicanal que soporta hasta trece canales de contacto.

Algo que siempre ha caracterizado a *inConcert* -que tiene 20 años de trayectoria a nivel global y opera en México desde 2003-, ha sido liderar la innovación en la industria incluso desde antes que se convirtieran en «tendencias». Eso sucedió con los servicios *Cloud*, así como con el concepto de «Omnicanalidad» y el pasaje del «*Call Center*» al «*Contact Center*», o incluso en la implementación de la Inteligencia Artificial. Tener tecnologías de última generación y el profundo conocimiento del mercado regional nos ha permitido dar una respuesta ágil a nuestros clientes, en diversidad de escenarios.

¿Cuáles son las funcionalidades de Contact Center más importantes hoy para las empresas?

Detectamos una enorme oportunidad en el sector BPO en lo que refiere al Marketing Digital. Hay una fuerte tendencia a las ventas por canales digitales. Por eso hoy en *inConcert* apuntamos a una solución de *Contact Center* Omnicanal que, además de integrar múltiples canales, incorpora soluciones y herramientas que resuelven distintas instancias del ciclo de vida del cliente o de las gestiones propias del *Contact Center* de la organización: una suite de *Marketing*, CRM, Helpdesk, Cobranzas, Control de Calidad, todo en una única plataforma.

A esto sumamos la incorporación de otra tendencia que viene creciendo y cada vez es más demandada: los *Bots* Omnicanales. En *inConcert* desarrollamos *Chatbots* potenciados con Inteligencia Artificial, que automatizan el Servicio al Cliente y que pueden emplearse en Marketing y Ventas. También hemos implementado casos exitosos de *Voicebots* (llamados «Portales cognitivos de voz»), con resultados muy favorables en optimización de costos e incremento de ingreso para nuestros clientes.

Otra aplicación de la Inteligencia Artificial aplicada en *inConcert* para optimizar los procesos de calidad y también mejorar los resultados en ventas es *Speech Analytics*. Esta tecnología realiza un análisis inteligente y automatizado de todas las interacciones que ocurren en el Centro de Contactos, para extraer datos valiosos que se convierten en inteligencia de negocio y permiten tomar mejores decisiones estratégicas entre otras ventajas.

¿Qué se viene este año en cuanto a nuevos productos?

Para el segundo trimestre de 2021 lanzaremos la nuestra solución *Mobile* de *Contact Center*. Se trata de una versión de la plataforma *inConcert Omnichannel Contact Center*, adaptada al entorno móvil, para darle soporte a todos los canales de comunicación y a la gestión de CRM. Los Agentes, Vendedores y Supervisores podrán acceder a las funcionalidades que hoy acceden en desktop, desde su teléfono celular.

¿A qué industrias se enfoca inConcert hoy?

Por la amplitud y flexibilidad de nuestras soluciones y la customización que eso nos propicia, nos orientamos a todo tipo de industria que pueda necesitar una actualización tecnológica de sus procesos de Marketing, Ventas y Atención al Cliente.

Nuestra plataforma de *Marketing Digital* y Ventas Omnicanales es aplicable tanto a sectores B2C que requieren una venta inmediata en el *Contact Center*, como a empresas B2B que tienen ciclos más extensos y necesitan un CRM potente integrado a sus medios digitales y a sus canales de contacto. Y también, por supuesto, a organizaciones que brinden soporte a gran cantidad de clientes y necesiten garantizarles una excelente experiencia de contacto.

Algunas de las industrias donde hemos visto una mayor oportunidad en el contexto reciente son la industria financiera, las telecomunicaciones, el sector educativo, retail y el sector automotriz. En estos sectores hemos visto un incremento significativo en la inversión digital y un cambio acelerado en los paradigmas de venta, adaptándose a modelos no presenciales. Modelos que, más allá del contexto actual, llegaron para quedarse.

