



Five9 Cloud está listo para su Contact Center de Avaya

Los Contact Center en la nube surgieron hace más de 20 años, pero proveedores como Avaya han hecho muy poco desde entonces para añadir valor a sus sistemas in situ. El Covid-19 puso de manifiesto aún más la incapacidad de los sistemas in situ para responder a los requisitos actuales.

Sean cuales sean las carencias que afectan a la cartera de un proveedor heredado (o los problemas empresariales a los que se enfrenta), Five9 ofrece una larga y satisfactoria trayectoria en la migración de miles de Contact Center a la nube. Las organizaciones que han migrado a Five9 disfrutan actualmente de las recompensas que aportan avances como el autoservicio, la ruta inteligente y la asistencia que brinda a los agentes la inteligencia artificial. Hemos bautizado este programa como «Liftoff», un conjunto de funciones diseñadas para simplificar la migración de los usuarios de los Contact Center de Avaya, Cisco y Genesys a Five9.

Este informe se ha diseñado para ayudarle a evaluar su Contact Center actual mientras considera una migración a la nube. Nuestro objetivo, como siempre, es permitirle ofrecer experiencias de cliente excepcionales, y nos tiene a su disposición en cada paso de su transición hacia la nube.

¿Por qué la nube y por qué ahora?

La respuesta principal a esta pregunta es sencilla: la experiencia del cliente. Según la edición de 2021 de la encuesta sobre los Contact Center globales que lleva a cabo cada dos años Deloitte Digital,¹ «cada vez más líderes en la actualidad reconocen que la nube no es simplemente "algo interesante" con lo que contar, sino algo esencial para los negocios en una era en la que los clientes, la competencia, los mercados y las tecnologías pueden cambiar en un abrir y cerrar de ojos».

La nube ofrece la única vía sostenible para brindar experiencias de cliente inmediatamente relevantes para la ruta de ventas y el servicio de atención al cliente. Empresas grandes y pequeñas de todos los sectores están trasladando sus procesos empresariales a la nube por la seguridad, la escalabilidad, la velocidad y las impecables experiencias omnichannel que permite.

El trabajo virtual contribuye a garantizar la continuidad del negocio y la cobertura del personal. Las aplicaciones basadas en la nube se integran fácilmente en los planes de recuperación de fallos al ofrecer una comunicación continua cuando más se necesita, sin necesidad de personal de mantenimiento en ubicaciones potencialmente inalcanzables.

Las soluciones de Contact Center en la nube son «ahora la tecnología para la mayoría de las organizaciones que adquieren entornos de Contact Center de menos de 500 plazas... Cada vez más, se están implementando en entornos con miles de puestos de agentes».

– Gartner


Haciéndose eco de estas tendencias del mercado, la firma de investigación Gartner anunció en enero de 2019 que dejarían de publicar informes Magic Quadrant en las categorías de comunicaciones unificadas e infraestructura de Contact Center. Gartner observó que «las opciones in situ han alcanzado su plena madurez» e informó en el 2022 Magic Quadrant for Contact Center as a Service² de que las soluciones de Contact Center en la nube son «ahora la tecnología para la mayoría de las organizaciones que adquieren entornos de Contact Center de menos de 500 plazas... Cada vez más, se están implementando en entornos con miles de puestos de agentes».

Diferenciarse en términos de experiencia del cliente implica ahora estrategias en la nube. En el mismo sentido que Gartner, Deloitte Digital informó en la edición de 2021 de su encuesta sobre Contact Center globales¹ de que el 75 % de los Contact Center migrará a la nube en los próximos dos años y de que el 79 % tiene previsto invertir en mayores capacidades de IA.

Para las empresas que buscan proteger su posición en un mundo basado en la experiencia del cliente y que se están preparando para el impacto que traerá consigo la IA, la cuestión no es si migrar el Contact Center a la nube, sino cuándo dar el paso.

Tenga en cuenta que hemos omitido el análisis de los itinerarios tecnológicos alojados e híbridos. En nuestra opinión, las soluciones alojadas simplemente sustituyen gastos de capital por gastos operativos como resultado de la reubicación de las soluciones locales fuera del centro, y no resuelven ninguno de los problemas acumulados por los sistemas





antiguos a lo largo de los años. De forma similar, las soluciones híbridas (basadas en la distribución de elementos, en la nube o fuera del centro) parecen ofrecer lo peor de ambos mundos a las empresas que intentan dar el siguiente paso estratégico hacia la sostenibilidad y la rentabilidad a largo plazo.

Consejo: Cuando un proveedor de Contact Center afirma que tiene el mismo software en su nube que en su solución in situ, de lo que habla es de una solución alojada, no de una solución de nube. Ningún proveedor de Contact Center de primer nivel tiene una solución de nube multiusuario basada en su sistema in situ.

Antes de migrar cualquier solución a la nube, se deben abordar una serie de cuestiones:

- ¿Está la nube preparada para gestionar la escala y complejidad de mi Contact Center?
- ¿Ofrece la nube la misma o mejor disponibilidad y flexibilidad?
- ¿Cómo se organiza la experiencia del cliente dentro de nuestra actividad para ofrecer a los clientes una atención uniforme y eficaz en los diferentes canales de comunicación?
- ¿Perderemos el alcance geográfico o las funciones que tanto nos ha costado adaptar? (es decir, ¿puedo volver a crear los informes de CMS en los que confío? ¿Cuenta el sistema con funciones para responder a mis necesidades más remotas?)
- ¿Cómo ayuda el Contact Center en la nube a nuestra planificación de continuidad empresarial y recuperación de fallos?
- ¿Cuáles son los riesgos empresariales y los asociados a la prestación de servicios si no migramos el sistema pronto? ¿Cuándo es demasiado tarde?
- ¿Cómo podemos saber si migrar a la nube ahora es la elección correcta?

Los riesgos de posponer la migración

En términos generales, se da por sentado que la migración a la nube es inevitable para la mayoría de las empresas. La pregunta es: ¿cuál es el momento oportuno para realizar el cambio?

Cuanto antes mejor. Tomarse tiempo para integrar una nueva solución antes de realizar los cambios operativos más profundos que trae consigo la IA facilitará la transición. En *Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence*, Ajay Agrawal argumenta que la inteligencia artificial no tardará en convertirse en un imprescindible punto económico para que las organizaciones sobrevivan.

Un problema más importante para muchos Contact Center locales es que su proveedor actual no esté a la altura de las nuevas capacidades exigidas por los clientes.

La nube es la base para la adopción de estas nuevas estrategias ubicadas en la nube.

Un problema más importante para muchos Contact Center locales es que su proveedor actual no esté a la altura de las nuevas capacidades exigidas por los clientes. Los proveedores de Contact Center en la nube ofrecen actualizaciones de software a una velocidad que los proveedores in situ no pueden igualar. Para los clientes, estas actualizaciones resultan en su mayoría invisibles y no requieren intervalos de mantenimiento programados ni pruebas de regresión con aplicaciones de terceros. Los administradores son informados sin retraso de las nuevas funciones disponibles que pueden integrarse (o no) rápidamente en la rutina diaria del Contact Center.

Y esa velocidad es esencial. Los consumidores notan cuándo un Contact Center se retrasa en su oferta de funcionalidad (repetición de números de cuenta, falta de reconocimiento de voz, etc.) porque otros sí la ofrecen. A pesar de sus notables esfuerzos para aprovechar las capacidades in situ, simplemente no pueden competir con la experiencia del cliente que ofrecen los sistemas en la nube.

Durante décadas, las soluciones in situ de proveedores como Nortel y Avaya han sido una sólida inversión, pero es igual de cierto que ya no marcan el ritmo de los Contact Center en rápida evolución.

Para muchas empresas, el ímpetu asociado a la migración a la nube surge cuando su solución in situ empieza a ser un lastre, a causar frustración o a alterar la prestación de servicios. Pero igualmente importante es la planificación del proveedor. Five9 ha sido reconocida como empresa líder en soluciones de Contact Center en la nube durante más de 20 años gracias a soluciones avanzadas y tasas de crecimiento muy por encima del mercado. En comparación, Avaya no ha aparecido nunca en el Cuadrante mágico de Gartner en la categoría de Contact Center.

Usted será quien decida si la fidelidad y la inversión en un Contact Center envejecido tiene sentido desde el punto de vista operativo.

Su solución in situ está inhibiendo a su empresa y afectando a la experiencia del cliente a día de hoy si:

- No es lo suficientemente flexible para aprovechar nuevas capacidades
- Debe actualizarse manualmente fuera del horario laboral y su seguridad resulta difícil de garantizar
- Limita a los agentes a trabajar desde ubicaciones específicas, lo que complica los modelos de teletrabajo o las operaciones distribuidas
- Frustra a los agentes porque deben trabajar en varios sistemas diferentes, y no les permite brindar una experiencia de cliente sencilla
- Su mantenimiento se ha interrumpido o se encuentra en estado de final de ciclo de vida, por lo que cuesta justificar una inversión continua
- Le impide transformar o iterar tan rápido como los competidores debido a las intensas adaptaciones
- No cuenta con capacidad técnica para responder a las expectativas de experiencia del cliente de la era digital
- Procede de un proveedor que ha trasladado sus inversiones en I+D desde soluciones in situ hacia un futuro en la nube incompatible **y no materializado**

Estos son solo algunos indicios de que ha llegado el momento de migrar a la nube.

La nube está preparada para integrar su Contact Center

Las organizaciones suelen preguntarnos si la nube está preparada para integrar el conjunto de sus operaciones. La nube ha madurado rápidamente y ofrece todo un conjunto de funciones y ventajas contrastadas que permiten operaciones de mayor envergadura y más avanzadas. Con independencia de si utiliza un Contact Center en combinación con IP Office o Aura (o incluso con un Definity más antiguo), Five 9 puede responder a sus necesidades.

- **Escalabilidad:** la nube ofrece capacidad para adaptarse rápida y económicamente a los cambios de su empresa, ya sea de forma permanente o estacional. La nube le permite pagar únicamente por los recursos que necesita y consume, no por los que podría utilizar en el futuro.
- **Seguridad:** las empresas de SaaS DEBEN proporcionar alta seguridad para operar. El resultado es una economía de escala en términos de seguridad, además de flexibilidad. La creciente migración de otras aplicaciones a la nube por parte de las empresas ha estimulado la innovación y la inversión en seguridad dentro de este entorno, lo que ha convertido a los proveedores de la nube en las empresas más seguras.
- **Amplias funciones:** las soluciones basadas en la nube ofrecen una gama de funciones que muchas soluciones locales no tienen o no pueden proporcionar de forma rentable. La nube le permite probar rápidamente nuevas aplicaciones, como la optimización de la fuerza de trabajo (WFO) o un nuevo canal digital, sin necesidad de importantes compromisos financieros a largo plazo ni la preocupación asociada a la instalación de una nueva capacidad.
- **Conectividad a las aplicaciones existentes:** las soluciones basadas en la nube utilizan API abiertas y proporcionan integración predefinida en empresas líderes en sistemas CRM. La aplicación se aloja en la nube, por lo que los proveedores también se aseguran de que la integración cuente con acceso a las últimas

funciones. Se elimina la necesidad de realizar actualizaciones manuales, y ya no hay que cruzar los dedos a la espera de que sean compatibles.

- **Flexibilidad:** los Contact Center operan en un mundo con una disponibilidad del 99,999 %. Pero los sistemas restan los mantenimientos programados de sus estadísticas, por lo que el resultado real es una solución con menos disponibilidad. La disponibilidad de los proveedores de nube se mide en términos de 24x7x365. En Five9, las actualizaciones de los sistemas se realizan sin interrupciones del servicio. Se avisa siempre a los clientes de las actualizaciones pendientes, y los agentes y supervisores solo observan los cambios en su siguiente inicio de sesión.
- **Coste:** Five9 ofrece un conjunto de servicios agrupados o a la carta, disponibles por una tarifa fija o con facturación por uso. En combinación con la capacidad de escalar rápidamente para abordar necesidades permanentes o estacionales, los Contact Center en la nube brindan una flexibilidad sin igual.
- **Mantenimiento:** las soluciones requieren un conjunto de habilidades de TI internas para realizar tareas rutinarias como migraciones, incorporaciones y cambios, así como trabajos que requieren periodos de mantenimiento. Las soluciones de la nube reducen el coste y el tiempo, y liberan al personal de TI para permitirles centrarse en prioridades más estratégicas.

La nube juega un papel fundamental a la hora de permitir la transformación digital de su organización, y proporciona a los agentes y supervisores herramientas intuitivas y fáciles de utilizar y de aprender que ponen la tecnología en segundo plano y permiten a los agentes centrarse en los clientes.

¿Qué pasará con mi solución de PBX o comunicaciones unificadas?

En el mundo de Avaya, el Contact Center está unido a un sistema subyacente de PBX o comunicaciones unificadas, como IP Office, Aura o uno más antiguo como Definity y Nortel. Por último, la migración a un Contact Center en la nube libera la dependencia sin perder la conexión con los usuarios de comunicaciones unificadas y elimina los costes asociados. Ayuda a reducir las facturas telefónicas y libera al personal de TI para que pueda dedicarse a tareas empresariales más importantes que las migraciones, las incorporaciones y los cambios en el Contact Center.

A medida que los Contact Center se han vuelto más críticos para los servicios empresariales, el trabajador medio pasa cada vez menos tiempo utilizando los servicios de voz de las UC. Los proveedores saben que la PBX está agotada, ya que ofrecen versiones de software cada vez más escasas y con poco contenido de nuevas funciones. Para muchos usuarios, el buzón de voz se está convirtiendo en algo tan obsoleto como un telegrama. Transferir una llamada se acerca a la magia para la mayoría de los usuarios. Suplantado por aplicaciones UC más colaborativas, el teléfono de sobremesa es poco más que una línea POTS.

Es probable que el uso de estos sistemas vaya cada vez a menos. Las inversiones en Contact Center proporcionan una rentabilidad empresarial mucho mayor.

Pasos que dar antes de migrar a la nube

Usar un Contact Center en la nube es literalmente tan sencillo como introducir una URL e iniciar sesión el primer día. Sin embargo, para llegar a este punto se requiere una planificación interdisciplinar. Es necesario implicar en la fase de planificación al departamento de informática, al servicio de atención al cliente, y a los profesionales de marketing, ventas y gestión de riesgos de la empresa.

Los análisis que deben realizarse internamente y con los proveedores seleccionados deben abordar cuestiones como las siguientes:

- ¿Quién es responsable de la planificación de la experiencia del cliente?
- ¿Están listos nuestros procesos internos? Si no es así, ¿qué hay que actualizar?
- ¿Qué pasos relativos al Contact Center y a las diferentes instancias funcionales deben adoptarse para prepararnos para la nube?
- ¿Está nuestra infraestructura interna actualizada?
- ¿Cómo se integrarían las aplicaciones actuales de terceros y las desarrolladas internamente?

Las partes interesadas deben entender cómo variarán sus flujos de trabajo y cómo se reconfigurarán sus procesos. Una comunicación clara desde el principio permite garantizar que todo el mundo colabore para conseguir una transición conjunta satisfactoria. Su proveedor de Contact Center en la nube debe proporcionar orientación eficaz, accesible y basada en prácticas recomendadas sobre la base de su experiencia, así como de sus necesidades específicas, además de formación y asistencia para el despliegue. Con ayuda de nuestra amplia experiencia en migraciones heredadas, Five9 se encarga de todo esto como parte de la migración de cada cliente a la nube para garantizar el uso correcto de nuestro servicio y facilitar una transición fluida a la nube. La firma de investigación Gartner ha destacado en repetidas ocasiones la calidad del servicio de Five9.

La nube como primer paso para fortalecer la posición futura

Ofrecer la experiencia que los clientes esperan hoy solo es posible con la nube. Además de permitirle diferenciarse en términos de experiencia del cliente inmediatamente, migrar a la nube también le prepara para demostrar fortaleza a largo plazo.

El futuro del Contact Center incorpora características y funciones basadas en IA que se generalizarán más rápidamente de lo que algunos esperan. Aunque estas siguen evolucionando en las áreas de la ruta inteligente, el empoderamiento de los agentes y los análisis, se da por sentado que los Contact Center basados en la nube requerirán integrar las funciones de IA con mayor eficacia.

Ese futuro no está lejos. De hecho, puede ser ya una realidad para algunos Contact Center.

Migraciones muy sencillas

Five9 es una empresa nacida en la nube con miles de despliegues. Las empresas que se asocian con Five9 disfrutan de un servicio moderno, y altamente adaptado y personalizado, perfeccionado sobre la base de nuestra historia.

Creemos que los proveedores especializados en la experiencia del cliente deben brindar las magníficas experiencias que los clientes esperan de sus clientes, y ese es nuestro objetivo en todo lo que hacemos.

Five9 convierte la migración a la nube en una experiencia positiva y transformadora, y le ayuda con orientación, asociaciones y atención al cliente continuada para asegurarse de que su empresa ofrece la mejor experiencia a sus clientes y agentes disponible en la actualidad y lista para el futuro.

Estamos aquí para ayudarle a decidir el camino adecuado para que su empresa planee el futuro de su Contact Center en la nube.

Más información

Para empezar, visite www.five9.com/cloudmigration.

Referencias

1 "Deloitte 2021 Global Contact Center Survey," Deloitte Consulting, julio de 2021.

2 "2022 Magic Quadrant for Contact Center as a Service," Gartner, agosto de 2022.

Acerca de Five9

Five9 es un proveedor líder de la industria de soluciones de Contact Center en la nube, que pone el poder de la innovación en la nube al servicio de más de 2500 clientes de todo el mundo y facilita miles de millones de interacciones con clientes anualmente. Five9 proporciona soluciones integrales con interacción digital, análisis, optimización de la fuerza de trabajo e IA para aumentar la productividad de los agentes y ofrecer resultados empresariales tangibles. La plataforma de Five9 es fiable, segura, compatible y escalable. Diseñada para ayudar a los clientes a reimaginar su experiencia del cliente, la plataforma de Five9 conecta el Contact Center con la empresa, al tiempo que ofrece experiencias de cliente excepcionales que generan fiabilidad y confianza.

Si desea obtener más información, visite www.five9.com/es-es/ o llame al **1-800-553-8159**.

Five9 y el logotipo de Five9 son marcas comerciales registradas de Five9 y sus filiales en EE. UU. y otros países. Los nombres y logotipos de productos de terceros y otras empresas citados en este documento son propiedad de sus respectivos titulares y pueden tener la condición de marcas comerciales. Los planes de producto, las especificaciones y las descripciones contenidas en el presente documento se proporcionan únicamente con fines informativos, están sujetos a cambios sin previo aviso y se brindan sin ninguna garantía, explícita o implícita. Copyright ©2022 Five9, Inc. 24922



Five9 GmbH
Theresienhöhe 28
80339 Munich
Germany

www.five9.com/es-es/