

A large, stylized blue outline of a cloud shape, positioned behind the main text.

**Five9 está lista para su Contact
Center de Genesys PureConnect**

Migrar su plataforma de Contact Center es una decisión muy importante. Requiere pensarlo todo muy bien antes, y no ayuda precisamente el anuncio de Genesys de dejar de vender y prestar asistencia a su producto PureConnect. Permita que Five9 le guíe en esta transición. Ofrecemos una larga y satisfactoria trayectoria en la migración de distintas organizaciones a nuestras soluciones.

Para minimizar las interrupciones durante la migración, contamos con un equipo de antiguos recursos de Genesys, y específicamente de PureConnect. Las organizaciones que han migrado a Five9 disfrutan actualmente de los beneficios de nuestro IVR de próxima generación, de un autoservicio inteligente basado en agente virtual, de la ruta inteligente, de sólidos informes estándar, de la administración del sistema y de inteligencia artificial (IA).

Hemos bautizado este programa de migración como «Liftoff», y se ha diseñado para facilitar la migración de cualquier plataforma de Genesys (PureConnect, Multicloud CX [antes Genesys Engage] y Cloud CX) a Five9. Este informe le ayudará a evaluar su Contact Center actual cuando considere una migración a una solución basada en la nube. Permítanos ayudarle a ofrecer experiencias de cliente excepcionales guiándole en cada paso de su transición hacia la nube.

¿Por qué la nube y por qué ahora?

Experiencia del cliente. Según el informe Global Customer Experience Benchmarking Report 2021 de Dimension Data, «las soluciones de experiencia del cliente basadas en la nube se han convertido en el estándar para ofrecer los servicios de experiencia del cliente». Esta empresa de análisis también señala que el 57,9 % de los consumidores están totalmente de acuerdo en que «la experiencia del cliente permite a las organizaciones diferenciarse de los competidores».

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. Organizaciones grandes y pequeñas de todos los sectores migran sus procesos empresariales a la nube por la seguridad, la escalabilidad, la velocidad y las impecables experiencias omnichannel que permite. Si lo que busca es proteger su posición en un mundo basado en la experiencia del cliente e IA, la cuestión no es si migrar el Contact Center a la nube, sino cuándo hacerlo.

«Las soluciones de experiencia del cliente basadas en la nube se han convertido en el estándar para ofrecer servicios de experiencia del cliente».

Global Customer Experience Benchmarking Report 2021 de Dimension Data

Hemos omitido el debate sobre la inversión en itinerarios tecnológicos alojados e híbridos como Genesys Multicloud CX, Cisco Webex Contact Center Enterprise o Avaya OneCloud. Las soluciones alojadas simplemente sustituyen gastos de capital por gastos operativos. Reubicar simplemente las soluciones locales fuera del centro no resuelve 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 componentes, en la nube o fuera del centro) parecen ofrecer lo peor de ambos mundos a las empresas que intentan dar el siguiente paso estratégico a largo plazo.

Consejo: Cuando un proveedor de Contact Center afirma que tiene el mismo software en su nube que en su solución, de lo que habla es de una solución alojada, no de una solución de nube. Debido al coste y la complejidad, ningún proveedor de Contact Center de primer nivel tiene una solución de nube multiusuario basada en su sistema.

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

- ¿Está la solución en la nube preparada para gestionar la escala y complejidad de mi Contact Center?
- ¿Ofrece la nube lo mismo o mejor disponibilidad y flexibilidad?
- ¿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? (p. ej., ¿puedo volver a crear los informes personalizados en los que confío? ¿Cuenta el sistema con funciones para responder a mis necesidades especiales?)
- ¿Cuáles son los riesgos relacionados con la continuidad empresarial y la prestación de servicios si no migramos el sistema pronto? ¿Cuándo es demasiado tarde?
- ¿Cómo podemos saber si migrar a la nube es la elección correcta?

Los riesgos de posponer la migración

Para la mayoría de las empresas, la migración a la nube se considera inevitable. La pregunta es: ¿cuál es el momento oportuno para realizar el cambio?

PureConnect seguirá activo hasta 2025, pero cuanto antes inicie el proceso de migración menos apurado se verá. Tomarse tiempo para integrar una nueva solución antes de realizar los cambios operativos más profundos que trae consigo facilitará la transición. Esto es especialmente cierto a medida que se incorporan más tecnologías basadas en IA. 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.

No cabe duda de que la tecnología favorece la automatización, en forma de autoservicio inteligente e IA. La automatización facilitará los niveles de servicio durante periodos de tráfico no esperado y la nube actúa como base para la adopción de estas nuevas estrategias.

Desafortunadamente, desde que Genesys migró PureConnect a Infosys, los recursos de I+D se han trasladado hacia Cloud CX y Multicloud CX. Esta evolución ha privado a los usuarios de PureConnect de las capacidades necesarias para responder a los requisitos de sus clientes.

Por el contrario, Five9 invierte en una única cartera para brindar a nuestros clientes toda nuestra atención. Cuando Five9 desarrolla nuevas funciones, informamos a los administradores del Contact Center para ayudarles a decidir qué tiene sentido incorporar a la rutina diaria de su Contact Center.

La velocidad y las opciones son componentes esenciales de nuestra filosofía de nube. Los consumidores notan cuándo el servicio de un Contact Center retrasa su oferta de funcionalidad (deficiente asistencia a través de canales digitales, repetición de números de cuenta, autoservicio de tipo «pulse 1, pulse 2», transferencias ciegas, etc.), porque otras empresas ofrecen menor fricción con el cliente gracias a tecnologías más recientes.

A pesar de los notables esfuerzos de los proveedores 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 Avaya, Genesys y Cisco han sido una sólida inversión, pero igual de cierto es que ya no marcan el ritmo de los Contact Center en rápida evolución. Los usuarios de Genesys PureConnect que migran a Cloud CX se enfrentan a los mismos procesos de migración a los que harían frente si migraran a cualquier otra solución de Contact Center en la nube.

Para muchas empresas, el ímpetu asociado a la migración a la nube surge cuando su solución in situ empieza a ser un lastre y a causar frustración, requiere actualizaciones caras o se descataloga. Además de forzar la migración, una solución in situ inhibe su capacidad de ofrecer experiencias de cliente excepcionales si:

- No es lo suficientemente flexible para aprovechar nuevas capacidades.
- Debe actualizarse manualmente y su seguridad resulta difícil de garantizar.
- Obliga a los agentes a trabajar en varios sistemas diferentes.
- Requiere varias licencias y hardware adicional para satisfacer la continuidad empresarial y los requisitos de agente a administrador.
- Su mantenimiento se ha interrumpido o se encuentra en estado de final de ciclo de vida, lo que pone en peligro la estabilidad y la seguridad de la plataforma a largo plazo.
- Le impide transformar o iterar tan rápido como los competidores.
- 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 recursos de I+D a otras líneas de producto.

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

La nube está preparada para responder a sus necesidades

La nube ha madurado y ofrece todo un conjunto de funciones y ventajas contrastadas que permiten operaciones de mayor envergadura y más avanzadas. Con independencia de si utiliza Genesys Multicloud CX o PureConnect, Five9 puede responder a sus necesidades.

Escalabilidad y aprovisionamiento: la nube se adapta de forma rápida y económica a los cambios de su empresa, ya sea de forma permanente o estacional, o en función de eventos. La nube le permite pagar únicamente por los recursos que utiliza y no por los que podría utilizar en el futuro.

Seguridad: las empresas de SaaS deben proporcionar la más alta seguridad para operar. Brindan itinerarios cifrados de voz y datos, y eliminan la necesidad de los engorrosos túneles VPN. El resultado es una economía de escala en términos de seguridad y flexibilidad. La migración de otras aplicaciones

empresariales a la nube a lo largo de los últimos 20 años ha favorecido la innovación y la inversión en la seguridad en la nube. En la actualidad, los proveedores de la nube ofrecen las aplicaciones empresariales más seguras.

Amplio conjunto de 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 nuevos canales digitales. Elimine la necesidad de asumir importantes compromisos financieros a largo plazo y la preocupación asociada a las instalaciones físicas.

Informes: las nuevas capacidades requieren informes más sólidos. Las buenas soluciones deben proporcionar cientos de informes automáticos que respondan a cuestiones habituales. Una solución en la nube debe llevar esta idea más allá y proporcionar capacidad para crear informes personalizados de forma rápida y sencilla. La granularidad de los datos disponibles debe responder a las necesidades de hasta los Contact Center más complejos.

Conectividad a las aplicaciones existentes: las soluciones basadas en la nube utilizan API abiertas y proporcionan integración predefinida en proveedores líderes de sistemas CRM y kits de desarrollo de soluciones (SDK) para facilitar la integración con las aplicaciones desarrolladas internamente. Los proveedores de Contact Center en la nube también mantienen actualizadas las integraciones para permitirle acceder siempre a la última funcionalidad. Con la nube no hay necesidad de realizar actualizaciones manuales, de cruzar los dedos o de esperar que la integración siga siendo compatible.

Flexibilidad: los proveedores hablan de una disponibilidad del 99,999 % cuando comercializan sus Contact Center. Pero lograr este nivel requiere implementar sistemas duales de tipo activo-activo, algo que muy pocas empresas hacen, e incluso las que lo hacen ofrecen una solución con mucha menos disponibilidad cuando se resta el tiempo de mantenimiento programado. Los proveedores en la nube miden la disponibilidad en términos de 24x7x365, no solo cuando los agentes están activos. actualizaciones del sistema se realizan sin interrumpir el servicio, sin necesidad de mantenimiento del centro de datos y sin tiempo de inactividad. Con Five9 usted estará siempre informado de las actualizaciones pendientes, y los agentes y supervisores solo observarán los cambios en su siguiente inicio de sesión.

Coste: con una tarifa fija de pago por consumo, los Contact Center en la nube garantizan que no pague por algo que no utiliza. Como resultado, puede escalar rápidamente su sistema para responder a necesidades permanentes, estacionales o no previstas, además de contar con la flexibilidad de combinar y responder a los niveles de licencia, y permitir funciones avanzadas por departamento.

Mantenimiento: las soluciones in situ requieren un conjunto de habilidades de TI internas para realizar de todo, desde tareas rutinarias como migraciones, incorporaciones y cambios, hasta trabajos de mayor calado que requieren periodos de mantenimiento de hardware y software. Delegar esta responsabilidad en el proveedor permite a las soluciones en la nube reducir el coste y el tiempo de mantenimiento, además de liberar recursos de TI para que se centren en prioridades más estratégicas. Incluso en caso de emergencia, todas las tareas de administración del sistema se gestionan a distancia, sin que el personal necesite estar presente en las instalaciones.

La nube permite la transformación digital de su organización. Empodera a agentes y supervisores con herramientas intuitivas y fáciles de utilizar y de aprender que permiten a los agentes centrarse en los clientes.

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

Muchos sistemas Genesys PureConnect proporcionan tanto un Contact Center como comunicaciones unificadas. Los Contact Center no están unidos a una PBX subyacente, por lo que pueden conectarse a cualquier proveedor de PBX que tenga más sentido para el negocio. Five9 tiene conectores predefinidos para AT&T, Microsoft Teams, Nextiva, RingCentral, Zoom Phone y otros proveedores, incluidas PBX in situ.

Pasos que dar antes de migrar a la nube

Usar un Contact Center en la nube es literalmente tan sencillo como escribir una URL e iniciar sesión; 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, gestión de riesgos y otras partes interesadas clave de la empresa.

Analice las siguientes cuestiones internamente y con los proveedores seleccionados:

- ¿Quién es responsable de la planificación de la experiencia del cliente?
- ¿Están listos nuestros procesos internos? Si no es así, ¿qué hace falta actualizar para prepararlos?
- ¿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 (para mejor) y cómo se optimizarán 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 las prácticas recomendadas, entender sus necesidades específicas y ofrecer formación y asistencia para el despliegue. Five9 se encarga de todo esto como parte de la migración de cada cliente. Aprovechamos nuestra amplia experiencia en migraciones heredadas para garantizar el despliegue correcto y facilitar una transición fluida a la nube. Gartner ha destacado en repetidas ocasiones la calidad del servicio y la asistencia de Five9.

Ofrecer la experiencia que los clientes esperan hoy solo es posible con la nube. Migrar a la nube también le prepara para demostrar fortaleza en el futuro, ya que le permite diferenciar actualmente su experiencia del cliente.

Prepárese para fortalecer su posición futura

Los principales Contact Center incorporan soluciones basadas en IA, que se generalizarán más rápidamente de lo que algunos esperan. Aunque estas tecnologías seguirán evolucionando, los Contact Center deben integrar las funciones de IA para operar con eficacia en el futuro. Y el primer paso es migrar a la nube.

Ofrecer la experiencia que los clientes esperan hoy solo es posible con la nube. Migrar a la nube también le prepara para demostrar fortaleza en el futuro, ya que le permite diferenciar actualmente su experiencia del cliente.

La asociación con Five9 facilita al máximo la migración

Five9 es una plataforma nativa de la nube que ha migrado miles de empresas satisfactoriamente a la nube. Las organizaciones que se asocian con Five9 disfrutan de implementaciones modernas, altamente adaptadas y personalizadas, perfeccionadas sobre la base de nuestros 20 años de experiencia. Creemos que los proveedores especializados en la experiencia del cliente deben liderar el camino, ofrecer experiencias que superen las expectativas y demostrar el tipo de experiencias que esperan los clientes.

Five9 convierte la migración a la nube en una experiencia positiva y transformadora, y le ayuda con orientación, asociaciones y atención al cliente continuada. Estamos aquí para ayudarle a decidir el camino adecuado para su empresa.

Referencias

- 1 "2021 Global Customer Experience Benchmarking Report," Dimension Data. 2021.
- 2 *Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence*; Ajay Agrawal, Joshua Gans, and Avi Goldfarb; Harvard Business Review Press, 2018.

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 +44-330-808-5300.



Five9 GmbH
Theresienhöhe 28,
80339 Munich
Germany

www.five9.com/es-es/

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. 16022