

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

por Art Schoeller

15 de julio de 2016 | Actualizado: 3 de noviembre de 2016

Por qué leer este informe

El software de administración de interacciones en el contact center (contact center interaction management, o CCIM) sigue evolucionando en paquetes integrados que los proveedores ofrecen como servicio. Estos proveedores han incluido índices de crecimiento del 20 % en sus informes, mientras que las soluciones locales permanecen sin crecimiento. La necesidad de conectar a los consumidores con los agentes del contact center por el canal de su preferencia se está convirtiendo rápidamente en un requisito para competir en la era del cliente. Para los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones (AD&D), la entrega en la nube puede ofrecer una plataforma Agile para que puedan enfocar sus energías en los recorridos del cliente y no en la tecnología.

Extractos clave

La CCIM en la nube está en una fase de crecimiento

El movimiento de la CCIM a la infraestructura de nube pública, como Amazon Web Services (AWS), junto con los aumentos de escala, son indicadores clave de la madurez cada vez mayor de este modelo de entrega.

Concéntrese más en la agilidad y menos en los ahorros de costos

En general, el mercado global de software como un servicio (SaaS) ha evolucionado con un mayor entendimiento de los beneficios clave. La creencia de que el ahorro de costos es el factor que determina el uso de SaaS ha disminuido, mientras que la agilidad del negocio ha aumentado.

Analice bien lo que espera de su proveedor de contact center en la nube

Los contact centers de tamaño mediano a grande se pueden beneficiar al contar con arquitectos de soluciones que los atiendan de manera especializada para analizar las arquitecturas y las estrategias de sus proveedores. Aunque los proveedores de contact center en la nube han tomado medidas generales frente a las preocupaciones de seguridad, es imperativo que los equipos de riesgo y cumplimiento revisen la tecnología y los procedimientos de los proveedores.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube



por [Art Schoeller](#)

con [Christopher Andrews](#), [Lauren E. Nelson](#), [Ian Jacobs](#), [Kate Leggett](#), Meredith Cain y Peter Harrison

15 de julio de 2016 | Actualizado: 3 de noviembre de 2016

Índice

- 2 **Cada vez hay más razones para tener los contact centers en la nube**

La confianza de los clientes en la CCIM aumenta con la experiencia creciente en la nube

La variedad de modelos "como un servicio" (as-a-Service) indica una mayor madurez y escala
- 6 **Aún existen varios obstáculos en el camino hacia la nube**

Los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones trabajan mejor si entienden los "ladrillos de la pared"
- 7 **Las diferentes rutas definen los recorridos de los proveedores de CCIM hacia la nube**

Recomendaciones

- 9 **Comience a migrar hacia la CCIM en la nube para tener un contact center más ágil**
- 11 **Material complementario**

Notas y recursos

Forrester entrevistó a 12 empresas proveedoras y usuarias: 3CLogic, Aspect, Avaya, Cisco, Five9, Genesys, inContact, Interactive Intelligence, NewVoiceMedia, Serenova (anteriormente LiveOps Cloud), Talkdesk y Videodesk.

Documentos relacionados con la investigación

[Trends 2016: The Future Of Customer Service](#)

[Vendor Landscape: Contact Center Interaction Management](#)

[Your Customers Don't Want To Call You](#)

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

Cada vez hay más razones para tener los contact centers en la nube

Los beneficios de la computación en la nube se han generalizado. Aunque los clientes siguen teniendo preocupaciones con respecto a la seguridad, escalabilidad y confiabilidad, estos problemas se han vuelto menos importantes. Nuestro pronóstico es que los ingresos globales de suscripciones a la nube crecerán un 22 % durante 2016.¹ Al mismo tiempo, cada aplicación tiene su propio ritmo y dinámica de mercado, los cuales limitan o aceleran su transición hacia la nube.

El software de CCIM ha migrado hacia la nube de forma más lenta, lo que se debe principalmente a la complejidad de ofrecer un soporte confiable a las comunicaciones de voz, el ritmo de integración de los canales distintos a la voz en un solo sistema, y la naturaleza conservadora de los gerentes de contact centers. Sin embargo, la agilidad de la CCIM basada en la nube está superando estas preocupaciones.

La confianza de los clientes en la CCIM aumenta con la experiencia creciente en la nube

Los gerentes de contact centers necesitan una justificación sólida para interrumpir sus operaciones y migrar a una nueva tecnología. Con una mayor orientación hacia la experiencia de los clientes, los profesionales de AD&D deben ayudar a los gerentes de contact centers a sumarse al proyecto de ofrecer la mejor experiencia de soporte de su clase, en lugar de quedar atascados en integraciones y actualizaciones.² Las empresas que ya migraron a la nube confirman varios beneficios (consulte la Figura 1):

- › **La mayor flexibilidad permitió ofrecer una respuesta más rápida a las necesidades de negocios.** Los gerentes de contact centers deben planear los cambios y responder a las prioridades y estrategias cambiantes del negocio. Agregar capacidad y modificar los recorridos de los clientes es un desafío, y más aun cuando utiliza una suite de software CCIM desconectada. Las empresas que migraron a la nube afirmaron que este movimiento mejoró su flexibilidad y velocidad de entrada al mercado (speed-to-market).³

Por ejemplo, en 2010, Columbia Sportswear eligió a inContact como soporte para su cambio estratégico planeado con el fin de ampliar sus capacidades de eCommerce, el cual requirió un aumento rápido en la capacidad de su contact center. El call center antiguo de Columbia Sportswear significaba un gran peso para el departamento de TI, debido a su falta de flexibilidad. Con la adición del eCommerce, la empresa necesitaba una verdadera plataforma omnicanal que soportara correo electrónico, chat, SMS y dispositivos móviles. "Tuvimos muchos cambios en la estrategia y necesitábamos una solución estable, flexible y escalable para nuestro call center", señaló Kristina Coker, ingeniera de telecomunicaciones y movilidad empresarial de Columbia Sportswear.⁴

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

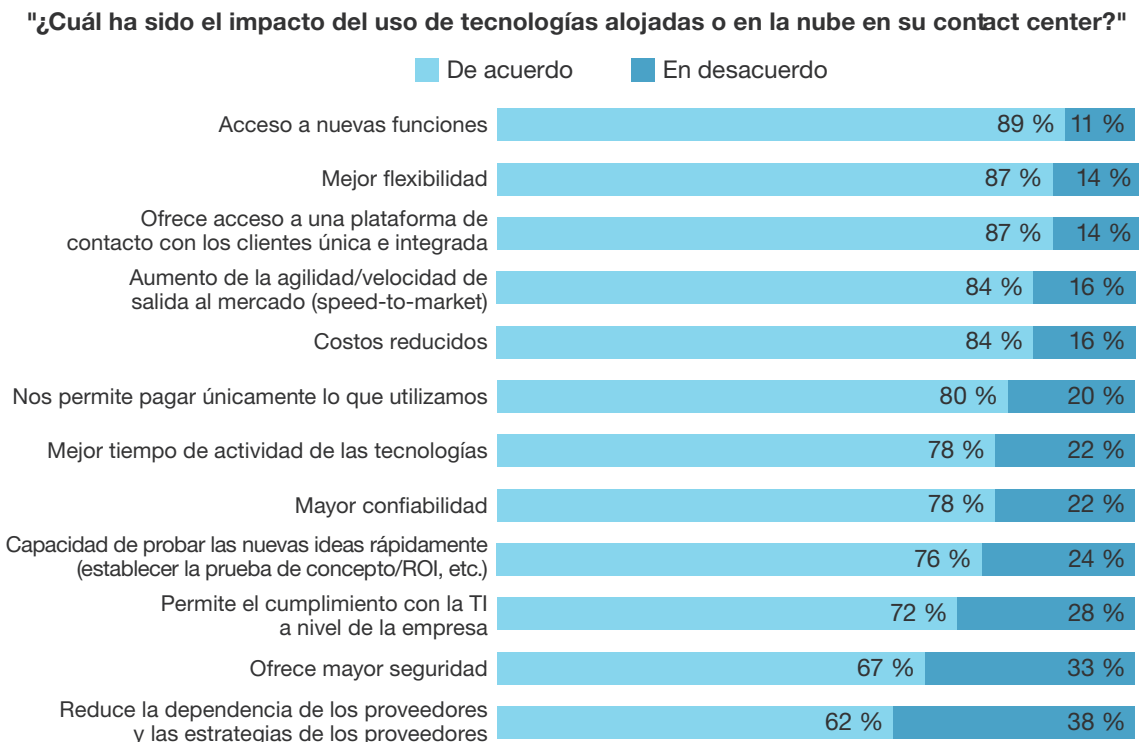
- › **Mayor satisfacción de los clientes al ofrecerles servicio en el canal de su preferencia.** En la actualidad, los clientes intentan resolver las cosas por sí mismos primero, y después usan una gran variedad de canales para solicitar la ayuda de un agente.⁵ La adición de canales mediante sistemas separados provoca que los clientes se pierdan en el abismo de los diferentes procesos y sistemas. De las empresas que han migrado hacia la CCIM basada en la nube, el 86,5 % mencionó que el acceso de los clientes a un sistema único e integrado de contact center ha representado un beneficio.⁶
- › **Gastos en tecnología alineados con los volúmenes de negocio y el tráfico.** Muchos contact centers ofrecen soporte para negocios que tienen cambios significativos de volumen por temporada. Por ejemplo, los proveedores de seguros médicos, que les venden cada vez más a los consumidores, tienen mayores volúmenes en el cuarto trimestre, cuando registran a los clientes nuevos. El 80 % de los profesionales de AD&D que ofrecen soporte a contact centers ha confirmado el valor de la capacidad de la nube para pagar según el volumen de uso.⁷

El subcontratista de contact centers American Support tenía sistemas separados: uno en la nube, para llamadas de salida, y otro local, para llamadas entrantes. La empresa eligió a Five9 para reducir la complejidad de los sistemas desconectados y por su capacidad rápida y rentable para aumentar o reducir su escala para cubrir las necesidades de los clientes nuevos o existentes. Matt Zemon, el director ejecutivo de Bernard (anteriormente American Support), declaró lo siguiente: "Las soluciones basadas en la nube de Five9 nos permiten agregar nuevos clientes y registrar más agentes de forma sencilla, mientras mantenemos el mayor nivel de ventas y calidad de soporte".⁸

- › **Administración más simple y eficiente de los contact centers ubicados en varios sitios.** Las operaciones más grandes de servicio a clientes abarcan diferentes ubicaciones para aprovechar los diferentes mercados para los agentes. La gestión de sistemas locales individuales genera la complejidad de balancear el tráfico y enviar informes entre esos sitios. La migración a un sistema único basado en la nube no solo simplifica la tecnología, sino que también ofrece un aumento de eficacia adicional al cubrir mejor el volumen con un conjunto virtual de agentes.
- › **Mayores capacidades de administración para los agentes subcontratados.** Los subcontratistas de contact centers no solo administran a los agentes, sino que normalmente, también administran la tecnología de CCIM. Las empresas tienen una menor capacidad para ver el rendimiento en tiempo real, administran a los agentes locales y subcontratados con un solo conjunto de reglas empresariales, y deben lidiar con datos de administración de diferentes niveles de calidad y rendimiento. Los modelos en la nube facilitan que los agentes locales y subcontratados inicien sesión y estén disponibles en un solo sistema, lo que ofrece más información sobre el rendimiento y la administración de los subcontratistas.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

FIGURA 1 Los gerentes de contact centers reconocen los beneficios de implementar la CCIM en la nube



Base: 370 participantes en la encuesta de Dimension Data

Nota: No todos los porcentajes suman 100 debido al redondeo de cifras.

Fuente: "Informe de evaluación comparativa de los contact center globales 2016", Dimension Data (<http://dimensiondatacx.com>)

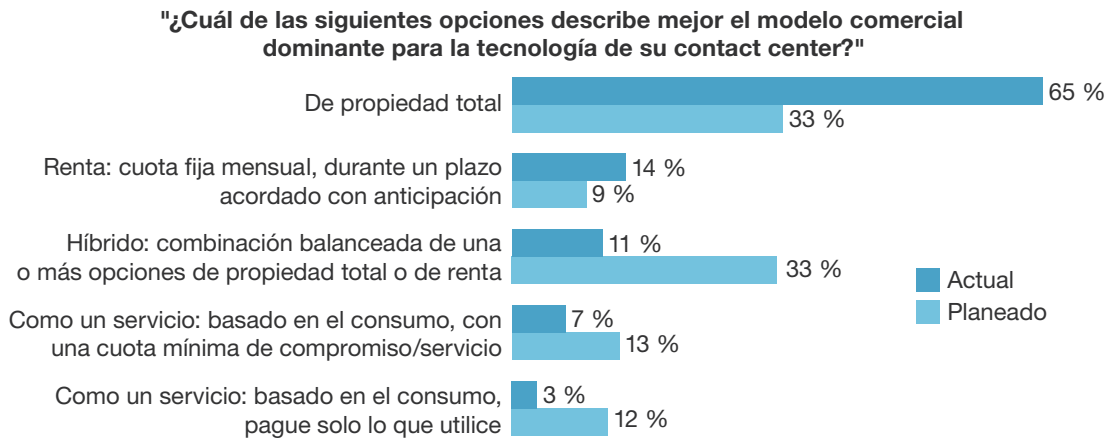
La variedad de modelos "como un servicio" (as-a-Service) indica una mayor madurez y escala

Mientras que un modelo puro de SaaS cubre las necesidades de los centros de contacto pequeños y medianos, la aparición de modelos híbridos demuestra que el mercado se está moviendo hacia los centros de contacto cada vez mayores. Las pequeñas y medianas empresas tienen menores capacidades de gestión de tecnología para construir un conjunto completo de los mejores componentes para la CCIM.⁹ Actualmente, los profesionales de AD&D que ofrecen soporte a contact centers cada vez mayores desean la agilidad de la nube, pero necesitan un enfoque híbrido para abarcar los recursos locales que no se pueden migrar de inmediato. La retroalimentación del mercado indica una fuerte tendencia a migrar de la solución local a una variedad de modelos de consumo e implementación (consulte la Figura 2):

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

- › **Software como un servicio.** De los gerentes de contact centers encuestados por Dimension Data, el 25 % planean migrar hacia el modelo de licencia simultánea de agentes.¹⁰ Hemos visto ciertas señales que indican una mayor madurez en el movimiento de algunos proveedores de SaaS de CCIM hacia los proveedores de infraestructura como un servicio (IaaS), como Amazon Web Services. Interactive Intelligence diseñó y desarrolló por completo la solución PureCloud para operar en AWS, mientras que Aspect hizo lo mismo con su solución Via, recientemente anunciada. Otros proveedores, como inContact utilizan AWS para el almacenamiento de bajo costo de las llamadas grabadas, mientras que otros han mencionado que planean moverse en esa dirección. Los proveedores podrán operar con un costo menor, lo que resultará en menores costos.
- › **Modelo híbrido.** Es posible que los contact centers más grandes compuestos por varios componentes que son los mejores en su clase no puedan mover todos sus recursos hacia la nube al mismo tiempo. El interés cada vez mayor en los modelos híbridos (32,6 %) demuestra que los contact centers más grandes quieren comenzar a moverse hacia la nube.¹¹

FIGURA 2 Los contact centers de propiedad y operación total pierden terreno frente a los modelos de implementación en la nube



Base: 981 participantes en la encuesta de Dimension Data

Fuente: "Informe de evaluación comparativa de los contact center globales 2016", Dimension Data (<http://dimensiondatacx.com>)

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

Aún existen varios obstáculos en el camino hacia la nube

Las empresas se han tardado más en mover los contact centers hacia la nube. De hecho, muchos responsables de la toma de decisiones han mostrado un mayor interés futuro en otras opciones, como los servicios administrados para la CCIM, que en un modelo puro de SaaS.¹² En muchos casos, estos servicios administrados son simplemente aumentos de personal para mantener las aplicaciones locales en su lugar. Existen varias diferencias clave entre la CCIM y las ofertas más típicas de SaaS de administración de relaciones con los clientes (customer relationship management, o CRM), planeación de recursos empresariales (enterprise resource planning, o ERP) y correo electrónico.

Los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones trabajan mejor si entienden los "ladrillos de la pared"

La migración de un portafolio de aplicaciones siempre es un desafío. Debido a que muchas de las partes interesadas ofrecen una gran resistencia a cualquier tipo de cambio de CCIM, es importante comprender y hablar sobre los ladrillos de la pared. Los profesionales de AD&D responsables de administrar la CCIM deben entender por completo los obstáculos clave que les impiden a las empresas migrar hacia la suite consolidada que estos operan en la nube. Nuestra recomendación es que los líderes de aplicaciones consideren los siguientes puntos mientras planean el cambio:

- › **Utilice su próximo "evento convincente" de CCIM como oportunidad para evaluar la nube.** El ciclo de vida del software de distribución de llamadas automático basado en hardware de propiedad abarcaba entre 10 y 15 años, entre los cambios mayores de arquitectura. Como resultado, tanto los proveedores como los compradores permanecían atados a plazos más largos. Por ejemplo, un cliente de Forrester que administra un contact center muy grande de varios sitios con 10.000 puestos de agentes apenas está realizando la migración de los sistemas antiguos de Rockwell Galaxy que datan de la década de 1980. Este es un ejemplo extremo, pero muestra claramente el ritmo lento al que se realiza el cambio. Al presentar la propuesta de actualizar el software del contact center, también puede preparar el terreno para la transición a la nube.
- › **Busque una sociedad con los gerentes de contact centers para superar la resistencia al cambio.** Los gerentes de contact centers dependen del rendimiento de la CCIM para cumplir sus niveles de servicio. Por esta razón, necesitan una justificación sólida para interrumpir sus operaciones con una nueva tecnología. Dado que el 57 % de las empresas aspiran a ser líderes en la experiencia de los clientes, los gerentes de contact centers deben ofrecer la mejor experiencia de soporte, la cual se debe adaptar perfectamente a las aplicaciones móviles y web de autoservicio.¹³ Esto solamente puede suceder si operan con una plataforma de CCIM más flexible y ágil.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

- › **Evalúe las capacidades de los proveedores para soportar la confiabilidad de voz en tiempo real.** Los responsables de tomar las decisiones desean buenos tiempos de respuesta en un servicio de SaaS y, al mismo tiempo, los requerimientos relacionados con la calidad y confiabilidad de la voz son mayores que los de una aplicación de CRM o ERP. Las redes portadoras y los proveedores de SaaS para contact centers han podido soportar los servicios confiables de voz en tiempo real durante mucho tiempo, pero la tendencia a tener el equipo necesario dentro de la empresa ha sido muy fuerte en el mercado, y hasta ahora comienza a cambiar. Al igual que los profesionales de AD&D evalúan las soluciones de CCIM basadas en la nube, deben evaluar las capacidades de conectividad de red, conmutación por error y monitoreo de los proveedores para garantizar la calidad de las comunicaciones de voz.
- › **Haga un mapa de la manera en que un modelo de entrega en la nube soportará las integraciones clave.** En la actualidad, los contact centers grandes tienen varias aplicaciones desconectadas que son las mejores de su clase (p. ej., distribuidor automático de llamadas, software de integración de telefonía por computadora, respuesta de voz interactiva [interactive voice response, o IVR], administración de la fuerza de trabajo y supervisión de calidad). Integrar estas con las aplicaciones locales, o reemplazarlas antes de que terminen sus contratos, suele ser un problema.

Las diferentes rutas definen los recorridos de los proveedores de CCIM hacia la nube

De forma similar a la dinámica de otras categorías de aplicaciones, como CRM y colaboración, la nube ha ofrecido la oportunidad de realizar grandes cambios en el mercado de CCIM. Los profesionales de AD&D que sondean el mercado deben elegir entre cambiar a una nueva plataforma proporcionada por proveedores que solo están en la nube, o migrar al mismo tiempo que su socio actual basado en la empresa, que ofrece el mismo paquete de software como un servicio en la nube. Las opciones abarcan diferentes categorías:

- › **Los servicios administrados convierten el modelo financiero en OPEX.** Muchos de los proveedores locales actuales, como Aspect, Avaya, Cisco y Genesys, ofrecen (directamente o por medio de sus socios) la capacidad de conservar una instalación existente y convertirla, de un sistema de licencia y mantenimiento local, a un contrato por agente y por mes. En estos acuerdos, los clientes pueden delegar el soporte, el mantenimiento y las actualizaciones al proveedor. La tecnología en sí es la misma, por lo que los gerentes de contact centers sufren una interrupción mínima. Algunos roles de soporte pueden cambiarse al proveedor del servicio administrado.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

- › **La nube privada consolida y simplifica varias instancias de software de CCIM.** Los contact centers que abarcan varios sitios pueden enviar su tráfico a una sola instancia administrada por un proveedor de servicios. Este modelo mantiene la tecnología detrás del firewall de la empresa y administra todos los recursos en un solo sistema. Aunque el cambio a un modelo centralizado mejorará las eficacias, los gerentes de contact centers deben alinear firmemente al personal y los procesos de todos los sitios, pues ahora son los administradores virtuales de un solo contact center. De forma similar a la solución de servicio administrado, Aspect, Avaya, Cisco y Genesys ofrecen esta opción.
- › **Las instancias dedicadas hacen que el software local esté más cerca de un modelo de nube pública.** Esta opción les brinda a los profesionales de AD&D la capacidad de dirigir la carga de la administración del software de CCIM, junto con su operación e infraestructura, al centro de datos de un proveedor de servicios. Interactive Intelligence ofreció su sistema de Customer Interaction Center (centro de interacción con los clientes) de esta forma durante su movimiento inicial hacia la nube. Los socios de soluciones de colaboración alojada de Cisco, que son principalmente portadores y grandes integradores de sistemas (systems integrators, o SI), como Dimension Data, ofrecen la CCIM en este modelo.
- › **El modelo de SaaS ofrece las ventajas de la nube pública.** Conforme el mercado de la CCIM se mueve hacia la nube, los proveedores comienzan a consolidar sus suites de CCIM, reducir el costo de entrega con el software de usuarios múltiples y migrar hacia las opciones de bajo costo de plataforma como un servicio, como Amazon Web Services. Five9, inContact, NewVoiceMedia y Serenova (anteriormente LiveOps Cloud) únicamente operan con este modelo, pero algunos de los proveedores de servicios locales ya se están poniendo al corriente, como Aspect con su oferta de Zipwire, e Interactive Intelligence con PureCloud.
- › **Los proveedores de CRM en el modelo de SaaS están expandiendo su alcance hacia la voz.** La nueva tendencia es que cada vez más proveedores de CRM ofrecen capacidades de CCIM en la nube. Salesforce, Zendesk y otros ofrecen canales distintos a la voz, como chat o video de dos vías (Salesforce). Pero ahora, al aprovechar la plataforma de integración con Twilio, Zendesk ofrece una CCIM completa, que incluye voz. Forrester pronostica que esta tendencia aumentará y presentará un campo de batalla dinámico y aumentado en el mercado de CCIM.¹⁵

Recomendaciones

Comience a migrar hacia la CCIM en la nube para tener un contact center más ágil

Las soluciones de contact center en la nube siguen aumentando su escala hacia centros cada vez más grandes. Estas opciones incluyen soluciones dedicadas, sistemas alojados u opciones puras de SaaS. Los contact centers en la nube pueden eliminar la carga de recursos empresariales para que los profesionales de AD&D concentren su energía en analizar y optimizar las reglas de negocio que generan una experiencia competitiva y diferenciada para los clientes. Al considerar las diferentes opciones de software de CCIM que puede implementar en la nube, intente lo siguiente:

- › **Obtener experiencia en la nube con otra carga de trabajo primero.** El cambio a la nube requiere que varias organizaciones cambien la manera en que administran la tecnología empresarial. El departamento de compras debe comprender la estructura de los contratos orientados a las suscripciones y las subastas. Los profesionales de AD&D y el resto de la organización de tecnología empresarial cambiarán a un rol más enfocado a la administración de proveedores y se enfocarán menos en el diseño de software, desarrollo, pruebas y administración de la infraestructura. Los contact centers no se pueden permitir mucho tiempo de inactividad y mala calidad en la voz, por lo que es mejor obtener experiencia en una carga de trabajo menos pesada al principio.
- › **Analice la estrategia de tecnología.** Los clientes pueden verse tentados a depender del proveedor de servicios de contact center en la nube para tomar las decisiones correctas en cuanto a la tecnología y administrar las integraciones. Desde la perspectiva de la debida diligencia, es importante que los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones, así como los arquitectos de soluciones de su empresa, comprendan cuáles son los componentes del servicio que el proveedor de SaaS desarrolla por sí mismo y cuáles elementos provienen de un socio. Intente comprender el enfoque que utiliza el proveedor de CCIM en la nube para organizar y coordinar los lanzamientos con los clientes.
- › **Evaluar el soporte para conexiones de red e infraestructura de alto nivel de confiabilidad.** Los requerimientos de calidad de voz y confiabilidad generan un mayor énfasis en esta necesidad para sus opciones de contact center en la nube. Busque el soporte para diferentes rutas físicas y opciones de conmutación por error y, para algunas implementaciones más grandes que requieren una confiabilidad aun mayor, la conmutación por error en la red debe abarcar también a los portadores. Idealmente, los contact centers en la nube deben implementar combinaciones de tipo activo-activo que puedan aplicar la conmutación por error dentro del mismo centro de datos y también hacia un centro de datos diferente.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

- › **Continuar administrando las integraciones.** Los contact centers en la nube ofrecen la ventaja de una suite integrada de forma con menos complicaciones, pero eso no significa que desaparecen todas las integraciones con las demás aplicaciones del contact center. Los datos en tiempo real obtenidos de los clientes pueden alimentar una aplicación de CRM que puede estar dentro de la empresa o soportada como un servicio diferente en la nube.
- › **Observar la relación de su canal.** En el pasado, la empresa podría haber utilizado un revendedor de valor agregado (value-added reseller, o VAR) o un integrador de sistemas para planear, construir y ejecutar el soporte de su aplicación de CCIM. Los contact centers en la nube revolucionan los modelos de negocio del hardware local, los revendedores de software y los proveedores de servicios de soporte, por lo que debe evaluar la capacidad de los proveedores para soportar su migración hacia la nube. En algunos casos, la migración puede eliminar por completo la necesidad de una relación con un VAR o SI.
- › **Incluya a los equipos de riesgo y cumplimiento en la etapa inicial del proceso.** Las aplicaciones de IVR capturan la información de los clientes y los sistemas de supervisión de calidad graban sus conversaciones. Las demás aplicaciones de contact centers que trabajan en tiempo real utilizan datos operativos, en lugar de los datos específicos de los clientes. Los equipos de riesgo y cumplimiento deben auditar y aprobar la tecnología y los procedimientos de seguridad de los proveedores de servicios de contact center en la nube para administrar la vulnerabilidad de la empresa de la mejor manera.
- › **Transformar, en lugar de forzar el cambio de, la experiencia del cliente.** La migración de un contact center a una nueva tecnología es una tarea complicada que incluye un alto nivel de administración de cambios. Aunque la opción de simplemente recrear el recorrido del cliente, los informes y las interfaces de los agentes actuales en la nueva plataforma es tentadora, esta es una excelente ocasión para abrir la ventana a una mejora de la experiencia del cliente.

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

Relaciónese con un analista

Obtenga una mayor confianza en sus decisiones al trabajar con los líderes de pensamiento de Forrester para aplicar nuestra investigación a sus iniciativas específicas empresariales y de tecnología.

Consulta con un analista

Haga una pregunta relacionada con nuestra investigación. Un analista de Forrester lo ayudará a ponerla en práctica y dar el siguiente paso. Programe una sesión telefónica de 30 minutos con el analista o solicite una respuesta por correo electrónico.

Conozca más sobre la consulta, incluyendo algunos consejos para aprovechar al máximo su conversación.

Asesoría de analista

Ponga en práctica la investigación con un análisis en profundidad de su negocio y sus desafíos tecnológicos específicamente. Las relaciones incluyen llamadas de asesoría personalizada, días de estrategia, talleres, conferencias y seminarios en línea.

Conozca sobre las sesiones de asesoría interactiva y las maneras en que podemos apoyar sus iniciativas.

Material complementario

Empresas entrevistadas para este informe

3CLogic

Aspect

Avaya

Cisco

Five9

Genesys

inContact

Interactive Intelligence

NewVoiceMedia

Serenova (anteriormente LiveOps Cloud)

Talkdesk

Videodesk

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

Notas finales

- ¹ Para obtener más información sobre el crecimiento pronosticado de los ingresos por suscripciones a la nube, consulte el informe "[US Tech Market Outlook For 2016 And 2017: Cloud And Business Caution Will Slow Growth](#)" de Forrester.
- ² La promoción de la lealtad y la retención de clientes se están convirtiendo en elementos fundamentales, en lugar de que la empresa se enfoque únicamente en la eficacia. Los clientes utilizan el autoservicio cada vez más, por lo que los contact centers deben estar preparados para resolver solicitudes más complejas. Consulte el informe "[Trends 2016: The Future Of Customer Service](#)" de Forrester.
- ³ De acuerdo con el informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, "Hasta un 86,5 % afirma que las ofertas alojadas/en la nube mejoran la flexibilidad, mientras que el 84,2 % experimentó mayor agilidad y velocidad de salida al mercado". Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).
- ⁴ Fuente: "Columbia Sportswear Ventures into the Cloud with inContact", inContact (<http://www.incontact.com/call-center-resource-finder/columbia-sportswear-ventures-cloud-incontact>).
- ⁵ Los clientes usan, cada vez más, el autoservicio en línea y la aplicación móvil como primer punto de contacto con el servicio al cliente, y luego derivan las preguntas más complejas a los agentes. Consulte el informe "[Your Customers Don't Want To Call You](#)" de Forrester.
- ⁶ De acuerdo con el informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, "Hasta un 86,5 % afirma que las ofertas alojadas/en la nube mejoran la flexibilidad, mientras que el 84,2 % experimentó mayor agilidad y velocidad de salida al mercado". Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).
- ⁷ En la encuesta del informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, el 80,2 % de los encuestados coincidió en que el uso de las tecnologías alojadas/en la nube les permite pagar solamente lo que utilizan. Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).
- ⁸ Fuente: "Leading Outsourced Contact Centers Choose Five9 to Access the Power and Flexibility of the Cloud", comunicado de prensa de Five9, 14 de marzo de 2013 (<https://www.five9.com/news/news-releases/vpr-leading-outsourced-contact-centers-choose-five9-to-access-power-flexibility-of-cloud>).
- ⁹ Para obtener más información sobre la capacidad de administración de la tecnología de las pequeñas y medianas empresas, consulte el informe "[Demand Insights: The SMB Software Market 2015](#)" de Forrester.
- ¹⁰ En la encuesta del informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, el 13,2 % de los encuestados declaró haber planeado una solución "como un servicio, basada en el consumo, con un compromiso mínimo/una cuota de servicio", y el 11,8 % declaró haber planeado una solución "como un servicio, basada en el consumo, pagando solamente lo que se utiliza", como la mejor descripción del modelo comercial predominante para la tecnología de su contact center. Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).
- ¹¹ En la encuesta del informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, el 32,6 % de los encuestados eligió un "modelo híbrido: combinación balanceada de una o más opciones [modelo comercial de propiedad total o de renta]", como la mejor descripción del modelo comercial predominante para la tecnología de su contact center. Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).

Aumente la agilidad del servicio al cliente con contact centers en la nube

¹² En la encuesta del informe de evaluación comparativa de centros de datos globales de Dimension Data publicado en 2016, el 9,2 % de los encuestados declaró haber planeado una solución "rentada, con una cuota mensual fija, durante un plazo acordado previamente", y el 32,6 % declaró haber planeado un "modelo híbrido: combinación balanceada de una o más opciones", como la mejor descripción del modelo comercial predominante para la tecnología de su contact center. Fuente: "2016 Global Contact Centre Benchmarking Report", Dimension Data (<http://www.dimensiondata.com/Global/Global-Microsites/CCBenchmarking>).

¹³ Fuente: Encuesta de Forrester en línea del panel de investigación sobre la experiencia global de los clientes, cuarto trimestre de 2014.

¹⁴ Para obtener más información sobre las dinámicas del mercado y los requisitos de los compradores de tecnologías para contact centers, consulte el informe "[Vendors Battle For The Heart Of The Contact Center](#)" de Forrester.

¹⁵ El corazón del contact center está compuesto por un conjunto de tecnologías complejas no integradas, que las empresas deben aprovechar para ofrecer un servicio de calidad. Sin embargo, los profesionales de desarrollo y entrega de aplicaciones (AD&D) que ofrecen soporte a las operaciones del servicio al cliente necesitan suites de tecnología completamente integrada y lista para la nube. Este informe examina la dinámica del mercado y los requerimientos de los compradores de tecnologías de contact center. Para obtener más información, consulte el informe "[Vendors Battle For The Heart Of The Contact Center](#)" de Forrester.

Trabajamos con los líderes de negocios y tecnología para desarrollar estrategias obsesionadas con los clientes que impulsen el crecimiento.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

- › Investigación y herramientas esenciales
- › Información y análisis
- › Colaboración entre pares
- › Compromiso del analista
- › Consultoría
- › Eventos

La investigación y las ideas de Forrester están adaptadas específicamente a su rol y sus iniciativas esenciales de negocios.

ROLES QUE ATENDEMOS

Profesionales de marketing y estrategia

CMO

Marketing B2B

Marketing B2C

Experiencia del cliente

Ideas del cliente

eBusiness y estrategia de canal

Profesionales de administración de tecnologías

CIO

- › **Desarrollo y entrega de aplicaciones**

Arquitectura empresarial

Infraestructura y operaciones

Seguridad y riesgo

Aprovisionamiento y administración de proveedores

Profesionales de la industria de la tecnología

Relaciones con analistas

ATENCIÓN AL CLIENTE

Para obtener esta información en una copia impresa o en copias electrónicas, comuníquese con el servicio de atención al cliente a los números +1 866-367-7378, +1 617-613-5730 o por correo electrónico, a clientsupport@forrester.com. Ofrecemos descuentos por cantidad y precios especiales a instituciones académicas y sin fines de lucro.