

# Diez razones para escoger PureCloud by Genesys



Presentado por:



## Datos importantes:

- Es una solución diseñada para que la comunicación de los empleados con los clientes sea simple; también es simple de gestionar.
- Es una solución "todo en uno" que derriba los silos en favor de la colaboración a través de chat, video y llamadas en toda la empresa.
- Está desarrollada sobre Amazon Web Services, y ofrece nuevas funcionalidades que se añaden instantáneamente y sin impacto en su negocio.
- Entra en funcionamiento en días, no en meses, usando las mejores prácticas incorporadas y múltiples opciones de implementación.
- La plataforma PureCloud es la primera plataforma de CX con la más moderna arquitectura de microservicios en la nube 2.0.

## #1 Agilidad de la nube

PureCloud by Genesys es una verdadera solución nativa en la nube 2.0 desarrollada para ofrecer innovación continua y rápida. Como primera plataforma de contact center en la nube que usa microservicios, PureCloud está compuesta por cientos de pequeños microservicios independientes que pueden recuperarse rápidamente si fallan; y esto es tan veloz que usted ni quisiera se entera de que hubo una interrupción. Cuando se suman más clientes a la plataforma, agrega microservicios para manejar la carga. Con microservicios más pequeños e independientes, pueden añadirse nuevas funcionalidades instantáneamente a su entorno sin afectar otros servicios y sin interrumpir el curso del negocio. Crear nuevas funcionalidades es tan simple como actualizar el navegador. Desarrollada sobre la base geográfica y flexible de Amazon Web Services, PureCloud by Genesys es estable y confiable, y ofrece escalabilidad ilimitada. Y gracias a su capacidad de supervivencia local, usted garantiza el servicio, incluso en situaciones de desastre mundial. Como la solución es distribuida y descentralizada, la innovación se acelera, y su empresa puede aprovechar tales beneficios directamente.

## #2 Solución "todo en uno"

La mayoría de las empresas en la industria de los contact centers diseñan soluciones puntuales o integra nuevas herramientas en silos separados. Estos silos de software no facilitan la colaboración en la empresa ni brindan datos para la generación de reportes y, además, presentan dificultades a los usuarios finales. Puesto que se integra la colaboración y las comunicaciones unificadas con el software de contact center, PureCloud by Genesys utiliza toda su organización para brindar soporte y mejorar la experiencia del cliente. La plataforma elimina los silos y facilita la colaboración a través de chat, video y llamadas en toda la empresa. PureCloud,

una solución lista para usar, brinda la tecnología que usted necesita para centrarse en sus clientes, como el enrutamiento ACD avanzado de las interacciones en todos los canales, conavegación y pantalla compartida, autoservicio con IVR, campañas outbound, monitoreo y aseguramiento de la calidad, gestión de la fuerza de trabajo, scripts gráficos para agentes, y reportes en tiempo real e históricos. Los clientes pueden comunicarse con usted desde cualquier dispositivo, por cualquier canal y en cualquier momento; y los agentes, por su parte, pueden gestionar esas interacciones sin la necesidad de descargas en el escritorio o una capacitación exhaustiva.

## #3 Transparencia y recursos

No hace falta perder tiempo buscando las respuestas a preguntas que son claras. PureCloud by Genesys le permite acceder fácilmente a información vital e incluye precios y modelos de suscripción simples y flexibles. Garantizamos los SLA y el tiempo de actividad. Nuestro completo centro de recursos online está colmado de valiosos tutoriales, documentación y artículos. La página pública sobre el estado de PureCloud permite ver indicadores en tiempo real de la condición operativa actual por región, y ofrece notificaciones proactivas. Con nuevas herramientas de emisión de latidos (heartbeats), los clientes pronto podrán "confiar y verificar" usando una suite de herramientas de diagnóstico y prueba.

## #4 Implementación rápida y fácil

Con PureCloud by Genesys, usted se pondrá en funcionamiento en cuestión horas o semanas —no en meses— porque es fácil el ingreso y activación, es simple la conectividad de las telecomunicaciones y no se requiere la instalación de software para la interfaz web

del cliente. PureCloud incorpora las mejores prácticas que le permiten escoger uno de los tantos enfoques de instalación con solo hacer clic, incluido el enrutamiento por habilidades o bullseye avanzado. Las herramientas de administración de políticas, muy fáciles de usar, permiten la gestión de documentos, la retención de grabaciones, la atención de llamadas y otros aspectos importantes del engagement de clientes.

## #5 Plataforma abierta para integraciones rápidas

PureCloud by Genesys incluye más de 40 integraciones seguras y fáciles de instalar, con tres formas principales de integrar datos:

- Puente bidireccional entre sistemas para transferencia de datos entre nubes y de la nube a on-premise.
- API REST pública completamente segura y versionada que le permite incorporar los datos de PureCloud y acceder a ellos para utilizarlos en otros sistemas y lograr una visión unificada, sin tener que crear demasiado código.
- ¡Las funciones de telefonía de Edge interactúan con dispositivos SIP y RTP para integrar el PBX existente y otros sistema de telefonía con PureCloud. En breve PureCloud Voice extenderá sus capacidades más allá de América del Norte con una infraestructura de telefonía mundial para los clientes que deseen adquirir telecomunicaciones directamente a través de PureCloud.

Nuestro ecosistema de socios en todo el mundo está a disposición para asistirlo con lo que necesite, desde integraciones personalizadas hasta instalación e iniciación.

## #6 Lista de precios simple y modelos flexibles

Genesys ofrece opciones y transparencia de precios que están disponibles en nuestro sitio web. Cobramos por cada agente que usa PureCloud, y eso incluye funcionalidades de supervisor, outbound, scripting de agente, optimización de la fuerza de trabajo, voz, colaboración y funciones telefónicas para usuarios de negocios. Las opciones son flexibles, por lo que usted puede optar por la suscripción anual o mensual, según sus necesidades.

## #7 Administración sin ayuda

La simple interfaz de usuario de PureCloud by Genesys le da control absoluto sobre los flujos de contactos, colas, habilidades y más. Usted administra a sus empleados —y no a la herramienta— porque hay asistencia al usuario incorporada en la aplicación, un centro de recursos completo para administradores y usuarios, un centro de capacitación y una comunidad online. Ya es obsoleta la idea de capacitar a los usuarios en el uso de una plataforma; nadie quiere recurrir a su proveedor para saber cómo realizar cambios o usar nuevas funcionalidades. Por ejemplo, con esta herramienta, es posible crear y publicar un IVR nuevo en tan solo unos pocos minutos. Lo hacemos simple.

## #8 Gestión omnicanal de punta a punta

PureCloud unifica todos los canales de comunicación, interacciones y elementos de trabajo a través del enrutamiento omnicanal, lo que le permite diseñar, monitorear y ajustar el journey del cliente y, al mismo tiempo, brindar una experiencia del cliente omnicanal consistente. Los agentes no solo pueden atender varias interacciones a la vez, sino también alternar entre canales sin problemas y en simultáneo. Como PureCloud es muy poderosa en el back end e increíblemente simple para el front end, usted puede ver de manera holística cómo se comunican los clientes. Esto mejora los ingresos y la rentabilidad del negocio.

## #9 Interfaz de usuario

PureCloud by Genesys es fácil de aprender y cuenta con una interfaz de usuario simple, integrada e intuitiva que ha sido incorporada con fines de colaboración. Todo lo que su agente necesita está incorporado para automatizar tareas, obtener insights de los journeys del cliente y hacer más eficientes las operaciones. Con una única aplicación de escritorio, PureCloud se integra con sus aplicaciones de CRM y controla todas las interacciones y elementos de trabajo, por lo que sus agentes podrán brindar un servicio uniforme y contextual con funcionalidad, estabilidad y seguridad empresarial. Como los agentes, supervisores, gerentes y administradores utilizan una misma interfaz, no hay pérdida de tiempo.

## #10 Innovación y liderazgo

Genesys es el líder indiscutido en materia de software de customer engagement, y PureCloud es el motor de innovación para la cartera de Genesys Customer Experience Platform. Esta plataforma brinda a empleados y clientes una experiencia consistente, excelente, personalizada y de última generación. Por noveno año consecutivo, estamos orgullosos de ser "líderes" del Cuadrante Mágico de Gartner 2017 para Infraestructura de Contact Center, Global. In 2017, Gartner nos ubicó en el primer lugar en "capacidad de ejecución" y "amplitud de visión". Genesys potencia más de 25.000 millones de interacciones de contact center por año. Esto significa que brindamos a más de 10.000 clientes de todos los tamaños el software que necesitan para brindar experiencias del cliente excepcionales.

## Brinde una experiencia de cliente omnicanal desde una poderosa plataforma "todo en uno" en la nube

Ya sea que esté buscando reemplazar sus aplicaciones en la nube obsoletas o heredadas o que esté transformando su estrategia de experiencia del cliente, PureCloud by Genesys le ofrece resultados rápidos y lo prepara para las nuevas oportunidades que surgen.

### Puntos de prueba

- Después de una rápida implementación de dos meses, Quicken puede añadir mensajes nuevos al IVR en 2 minutos, sin tener que recurrir a expertos de TI.
- La empresa de soluciones de retail, Smollan, gestiona toda la experiencia del cliente y mejora 50% el tiempo de respuesta promedio en las redes sociales.
- PureCloud tuvo un tiempo de actividad del 99,99% en Vivonet; eso llevó a mejorar el NPS y reducir los costos del contact center.

### Para más información, contacte:

Tel: (55) 5147 9460

Correo: [info@kranon.com](mailto:info@kranon.com)

[www.kranon.com](http://www.kranon.com)

### ACERCA DE GENESYS

Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on premise y en la nube son fluidas, intuitivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.