

Las mejores soluciones digitales de CX en DEC



Home / Las mejores soluciones digitales de CX en DEC

Las mejores soluciones digitales de CX en DEC

14 JUNIO, 2021 | NOTICIAS, NOTICIAS E-MARKETING

Veinte herramientas de software para mejorar la Experiencia de Cliente, se presentaron en el **CX Tech Day**, organizado por DEC. Estas soluciones se han agrupado en cinco categorías relacionadas con CX de los famosos Magic Quadrants, que elabora Gartner anualmente, y que tienen como objetivo comparar a los diferentes proveedores tecnológicos dentro de un sector, para brindar una información detallada sobre el posicionamiento competitivo de cada uno de ellos.



Entre las categorías seleccionadas se encuentra **CRM Customer Engagement Center**, donde se integran las herramientas que proporcionan servicio y asistencia al cliente mediante una interacción inteligente con ellos, respondiendo a sus preguntas y resolviendo sus problemas. Soluciones que permiten ofrecer un servicio consistente, personalizado y con menor esfuerzo. Dentro de esta categoría, se encuentra **Oracle Service Cloud**, una solución SaaS orientada a la atención al cliente, desarrollada por Oracle; **Pegainfinity**, un software innovador realizado por Pegasystems; y la solución **Innso**, de Sitel, ideada para simplificar el uso de la tecnología en la atención al cliente.

Los empleados comprometidos son esenciales para entregar una buena Experiencia de Cliente. Y en la categoría **Workforce Engagement Management** se incluyen las soluciones que gestionan este compromiso, que han supuesto una evolución del mercado del software de optimización del personal, ya que se traduce en mejores resultados, y las compañías esperan más valor de estas soluciones. Entre estas herramientas se incluye la plataforma **Verint Workforce Engagement** de la compañía Verint, basada en los últimos avances en Inteligencia Artificial; y la solución **CXPocket**, de Lukkit, herramienta online que permite visualizar la experiencia de los empleados, obteniendo palancas accionables para actuar verdaderamente sobre los resultados.

La categoría **Voice Of The Customer (VoC)** es la más amplia. El denominador común de todas es que se centran en una parte fundamental de la CX, como es escuchar lo que dice el cliente y entender las razones de su comportamiento. Gartner define las aplicaciones de Voz del Cliente (VoC), como un software que integra la recopilación, el análisis, la distribución y la acción de los comentarios de los clientes en una única plataforma interconectada para ayudar a las compañías a comprender y mejorar la Experiencia de Cliente.

En esta categoría encontramos la solución de Medallia, **Medallia Experience Cloud**, una herramienta que captura las señales estructuradas y desestructuradas de clientes o empleados, y se gestiona mediante analítica avanzada e inteligencia artificial; el software de Qualtrics, **CustomerXM**, que permite escuchar las opiniones de todos los clientes de forma unificada y combinarlas con flujos de trabajo automatizados que impulsan a la acción; la herramienta de Bain&Company, el **NPS PrismSM**, un cloud-based de evaluación comparativa de la CX; **Voice Analytics Platform**, de la consultora EY, solución basada en la nube, que extrae información empresarial y realiza seguimiento de KPIs personalizados; la plataforma de gestión holística de CX, **CemTric**, desarrollada por Kantar; la **plataforma de Likeik**, que mide y acciona en tiempo real VoC y VoE en sus distintos puntos de interacción; **CEM by Madison**, una plataforma tecnológica SaaS parametrizable; **OPINATOR**, una solución que permite incrementar los ratios de respuesta en programas de VoC, NPS, CX y EX; y **Sprinklr**, plataforma de gestión de CX, única al integrar todas las experiencias digitales de los clientes.

En la categoría **Contact Center As A Service**, Gartner evalúa a los proveedores que ofrecen softwares que permiten gestionar las interacciones con los clientes de un modo integral, tanto desde la perspectiva de la CX como de la EX. En esta categoría Genesys presentó una solución segura, flexible y escalable, **Genesys Cloud™**, construida para acelerar la implementación, reducir la complejidad y simplificar la administración; por su parte Avaya ha mostrado su solución **Avaya OneCloud™ CCaaS**, para analizar profundamente la gestión del cliente; y Sabio su herramienta **HumanBOT**, que atiende los contactos de clientes a través de un BOT conversacional, cognitivo y omnicanal.

Y por último, la categoría **Digital Experience Platform**, identifica a los proveedores que satisfacen las necesidades de los clientes en la web, en el móvil y en cualquier otro de los canales digitales emergentes o formas de interacción. Según Gartner esta plataforma de experiencia digital es un conjunto integrado de tecnologías diseñadas para permitir la creación, gestión, entrega y optimización de experiencias digitales a lo largo de los customer journeys de una enorme variedad de usuarios, y ayudar a garantizar la continuidad de esas experiencias. Los participantes en el evento dentro de esta categoría fueron **Adobe Experience Cloud**, diseñada por Adobe, una gama de soluciones de CX para empresas digitales; **Liferay DXP**, una plataforma flexible que se adapta a las necesidades del cliente, presentada por Liferay; y **SMD**, de Kenwin, un software de gestión SaaS que facilita la gestión de equipos operativos, calidad y CX a distancia.

Estas y otras herramientas están recogidas en el **Tech Hub**, primer directorio online abierto y exclusivo sobre herramientas de software que ayudan a impulsar la Experiencia de Cliente, disponible en la web de DEC.