

Customer Experience – CX

El futuro del CX en la Industria Energética

Oswaldo Manríquez – Sr. Solution Consultant MCLA Region

CX SOFTWARE
NÚMERO UNO
GLOBAL CLOUD
& PREMISE

CERCA DE
25 BILLONES
ENGAGEMENTS
CADA AÑO

MÁS DE 10.000
CLIENTES
CERCA DE **100**
PAÍSES

**LA MÁS
COMPLETA**
PLATAFORMA
PARA TODOS
LOS SEGMENTOS

**INOVADORES
POR ESENCIA**
MÁS DE 1,000
PATENTES

MÁS 5,000
EMPLEADOS
APASIONADOS



CX VENDOR
NÚMERO UNO
GLOBAL CLOUD
& PREMISE

CERCA DE
25 BILLONES
ENGAGEMENTS
CADA AÑO

MÁS DE 10.000
CLIENTES EN
CERCA DE **100**
PAÍSES

LA MÁS
COMPLETA
PLATAFORMA
CX PARA
TODOS LOS
SEGMENTO

INOVADORES
POR ESENCIA
MÁS DE 1,000
PATENTES

MÁS 5,000
EMPLEADOS
APASIONADOS



ABILITY TO EXECUTE

CHALLENGERS

LEADERS

GENESYS

NICHE PLAYERS

VISIONARIES

COMPLETENESS OF VISION



CERCA DE **25 BILLIONES** DE ENGAGEMENTS CADA AÑO

Modificación de la experiencia

... vivencia de un evento que nos sucede en la vida y que es plausible de dejarnos una marca , por su importancia o trascendencia...

Estamos viviendo una revolucion en CX



LA ERA ANALOGA
1900 - 2000

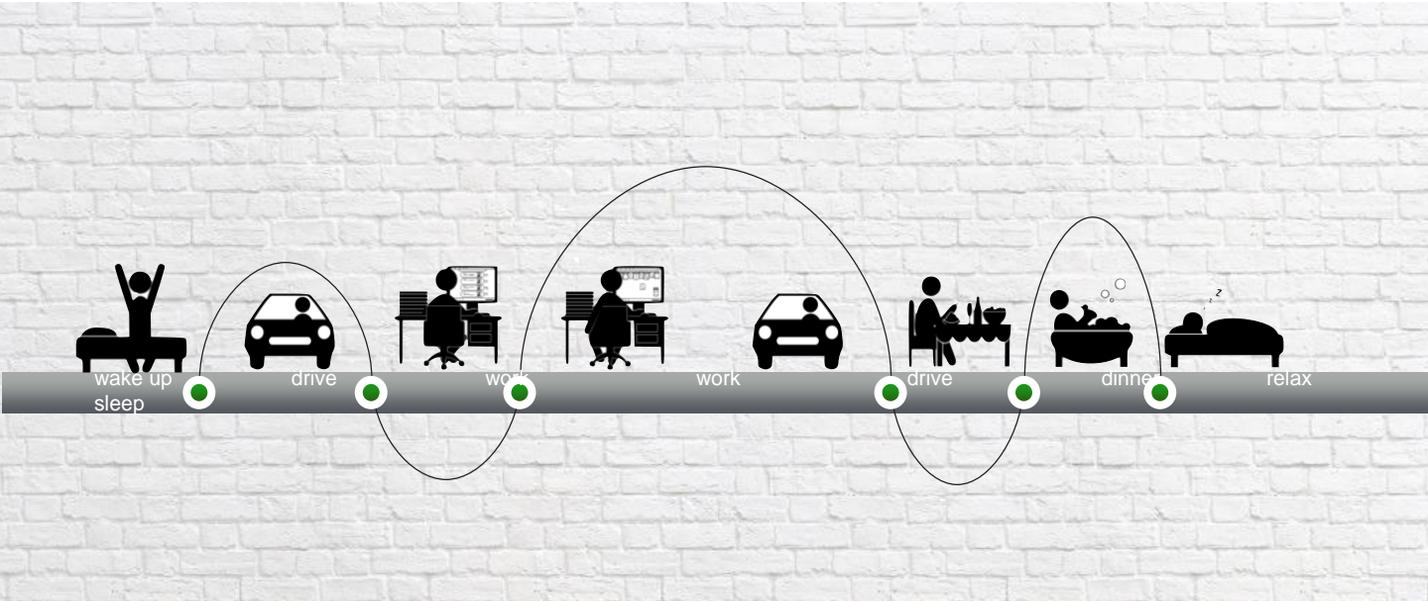


MULTICANALIDAD COMO OPCIÓN
2000-2015



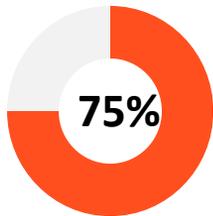
CUSTOMER RELATIONSHIP ERA
AHORA

Una nueva forma de comunicarse

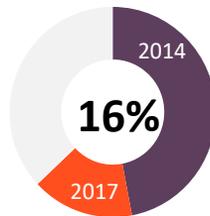


Sus clientes en la era del consumidor

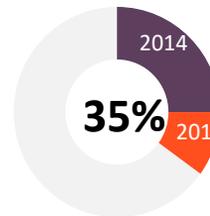
CLIENTES QUE YA ESTAN EN LA WEB
CUANDO SE PRODUCE EL "ENGAGE"



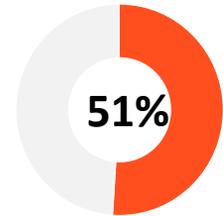
CRECIMIENTO ESPERADO
DE AUTOSERVICIO EN 2017



NUMERO DE CLIENTES QUE
USAN MAS DE 4 CANALES



LOS CLIENTES AUN PREFIEREN LA VOZ
PARA SITUACIONES COMPLEJAS



- El canal de voz se esta convirtiendo en un punto de entrada secundario enfocado en contactos mas complejos.
- El incremento en el uso de canales requiere de un pensamiento Omni-channel
- El auto servicio no es utilizado para desviar sino para atraer.

La era del consumidor digital

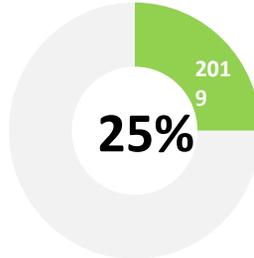
Las interacciones de auto servicio Web y móviles ya han superado todos los demás

Para el 2019 al menos una cuarta parte de los hogares de países desarrollados utilizarán asistentes virtuales .

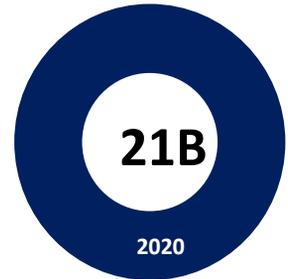
Para 2020, habrá 21 mil millones de dispositivos conectados en una internet global de las cosas



Forrester



Gartner



Gartner

- El canal de voz se esta convirtiendo en un punto de entrada secundario enfocado en contactos mas complejos.
- El incremento en el uso de canales requiere de un pensamiento Omni-channel
- El auto servicio no es utilizado para desviar sino para atraer.

Es tiempo de cambios

Las verticales de la industria se estan reinventando

Video es una parte normal del CX

Realidad virtual y aumentada

Uberization of society, including agents

Security and compliance are hip again

Humanizar el Big Data es la próxima frontera CX

Asynchronous messaging becomes number 1

AI cambiará todo lo que conocemos

Blockchain and the next internet: Identity

Hyper-personal experiences every time

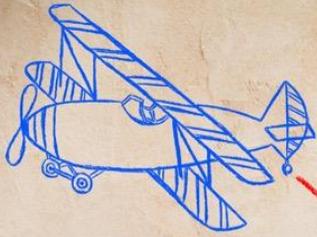
Trillones de eventos generados necesitan orquestacion

Multimodal es la nueva norma

99% of all journeys start on the web

50 Billion IoT devices

2020



El rol de la Tecnología ha evolucionado de "Habilitador" a



"Impulsor" de Negocio

Australian energy retail company



Confió en Genesys para entregar una gran experiencia a sus clientes de gas y electricidad

- **Desafíos**

- Las interacciones de los clientes carecían de contexto a medida que la interacción se movía entre los diferentes canales.
- Distribuir la carga de trabajo uniformemente entre diferentes regiones y agentes
- Crear una plataforma unificada que se adapte a la tecnología avanzada

- **Solución**

- Red Energy empresa minorista Australiana con más de 400,000 clientes. Su crecimiento continuo exigía una plataforma de centro de contacto más escalable que le permitiera a la compañía servir a su base de clientes, así como innovar y optimizar su fuerza de trabajo. Genesys ayudó a Red Energy a consolidar su tecnología de centro de contacto en una única plataforma y brindar el mejor CX de su clase con una vista de 360 grados a cada cliente, a la vez que reduce los costos del centro de contacto.

- **Resultados**

- Interfaz integrada que agrega contexto a las interacciones del cliente y permite una experiencia del cliente sin problemas
- Mayor índice de resolución de primer contacto

"One of the key benefits of Genesys is that single platform. You've got the ability to add different channels and you've got visibility with all of those interactions you are having with the customer."

Daniel Tuffery
Senior Project Manager
Red Energy

TXU Energy increases uptime



Ofrece un servicio al cliente líder del mercado

- **Desafíos**

- Reducir problemas de complejidad y sincronización
- Mejorar los informes de interacción con el cliente
- Una plataforma a prueba de futuro para satisfacer las necesidades cambiantes

- **Solución**

- Antes de implementar la solución de Genesys, la complejidad del centro de llamadas de TXUE tenía desafíos significativos. La arquitectura descentralizada y de múltiples proveedores causó una variedad de problemas tales como: llamadas interrumpidas, mala calidad de voz, errores de sincronización de datos y poca confiabilidad. Además, faltaba un informe preciso y detallado de las operaciones del centro de llamadas. Con la asociación Genesys, TXUE ha logrado importantes eficiencias operativas, que incluyen reducción de reclamos, respuesta más puntual a los clientes y reducción del tiempo medio de atención, todo lo cual contribuye a una experiencia mejorada que hace que el cliente se sienta único y valorado.

- **Resultados**

- Interfaz integrada que agrega contexto a las interacciones del cliente y permite una experiencia del cliente sin problemas
- Mayor índice de resolución de primer contacto

“Genesys has helped us to be rock stars in our industry. We are on the leading edge of offering technical capabilities to meet our customer needs. In some cases, we’re three to four years ahead of our peers.”

Tony Jurica
Senior Managing Architect,
IT Global Voice Networks
TXU Energy

Schneider improves 1st call resolution rate



Consolidation Program Powers Industry Leader's Service Improvement

• Desafíos

- Consolidar y armonizar múltiples centros de atención al cliente en todo el mundo
- Aumentar la satisfacción del cliente y del agente mientras mejora la utilización de los recursos

• Solución

- Históricamente, Schneider Electric, líder mundial en eficiencia energética, tenía cientos de pequeños centros de llamadas en todo el mundo. Eso condujo a un uso ineficiente de los recursos. La compañía decidió consolidar la operación en menos centros de contacto de alto nivel y eligió la plataforma de experiencia del cliente de Genesys. En total, se integraron 40 contact centers para satisfacer las necesidades de más de 100 países.
- 88% de resolución en la primera llamada

• Resultados

- Interfaz integrada que agrega contexto a las interacciones del cliente y permite una experiencia del cliente sin problemas
- Mayor índice de resolución de primer contacto

"The Genesys Customer Experience Platform has greatly improved customer service efficiency and our ability to handle more calls."

Jean-Pierre Nicolas
Customer Care Excellence
Program Manager
Schneider Electric

Finalmente Genesys es el Motor para Ayudarlos a Crear Relaciones Duraderas.

- Conectar a sus clientes, a través de cualquier canal, todos los días. Voz, eMail, Chat, Redes Sociales, Dispositivos Móviles, Web, Auto Servicio
- La única compañía global que se dedica sólo a una cosa: Customer Experience.
- Entrega resultados comprobados en todas las industrias.



Nuestro Portfolio



Pure**Cloud**



Pure**Connect**



Pure**Engage**



Muchas gracias!!

Visit www.genesys.com or call +1.855.821.0932 for more information

Genesys confidential and proprietary information.
Unauthorized disclosure is prohibited.



Copyright ©2017 Genesys.
2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014

All Rights reserved. Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.