



Experience

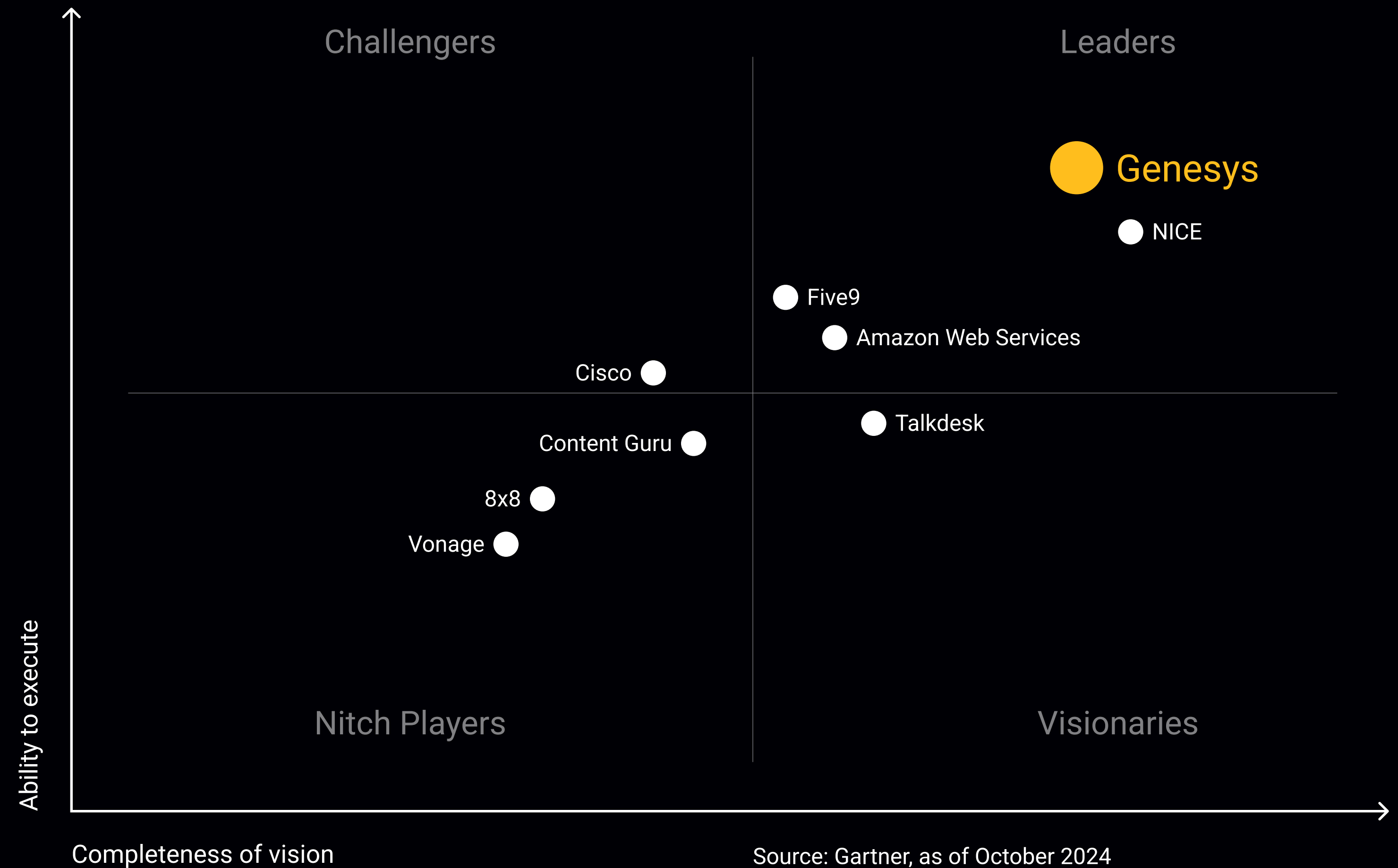
#1 Contact Center as a Service (CCaaS).

La solución CCaaS moderniza los contact centers mediante una plataforma en la nube que unifica canales, escala rápidamente y mejora la atención al cliente sin depender de infraestructura tradicional.



02	About Genesys
03	Gartner
04	Productos
07	¡Gracias!

Gartner Genesys: Contact Center as a Service (CCaaS)



02	About Genesys
03	Gartner
04	Productos
07	¡Gracias!

Productos

[A]	Genesys Cloud CX Base Platform	[F]	Speech & Text Analytics (Speechminer)
[B]	Genesys Voice + Digital (chat, WhatsApp, email)	[G]	Campaign Management + Predictive Dialer
[C]	Genesys Bot + Google/Dialogflow	[H]	Predictive Engagement + Web Messaging
[D]	ACD + Architect + Routing Engine	[I]	AppFoundry + API / Webhooks
[E]	WEM Suite (Quality, Forecast, Gamification)	[J]	Journey Analytics + Reporting



Genesys Cloud CX Base Platform

Migración a Contact Center en la Nube

Core del modelo SaaS. Reemplazo de sistemas on-premise como Avaya o Cisco.

ACD + Architect + Routing Engine

Ruteo inteligente por skills / prioridad

Diferenciador clave en **experiencia** e **indicadores operativos** (SLA, FCR).

Genesys Voice + Digital (chat, WhatsApp, email)

Atención Omnicanal (voz + digital)

Alta demanda desde CX y marketing.
Base de cualquier modernización.

WEM Suite (Quality, Forecast, Gamification)

Gestión de agentes y desempeño (WEM)

Necesario en operaciones medianas y grandes. **Mejora productividad.**

Genesys Bot + Google/Dialogflow

Autoservicio con Bots y Automatización

Mejora tiempos de respuesta y **reduce** costos operativos.



Speech & Text Analytics (Speechminer)

Calidad y cumplimiento
(grabación, monitoreo)

Útil en **industrias reguladas** (banca, seguros, salud).

Campaign Management + Predictive Dialer

Campañas outbound
(ventas / cobranzas)

Relevante en **verticales outbound-intensivos**. Upsell típico.

Predictive Engagement + Web Messaging

Engagement proactivo en canales digitales

Permite **acciones basadas en comportamiento online**. Mejora conversión.

AppFoundry + API / Webhooks

Integración con ecosistema del cliente

Necesario en **escenarios complejos**. Valor percibido en **cuentas enterprise**.

Journey Analytics + Reporting

Visibilidad del Customer Journey / CX Analytics

Foco estratégico, aunque no siempre prioritario en primeras fases.



02	About Genesys
03	Gartner
04	Productos
07	¡Gracias!

¡Gracias!

