



Pilares

ECAIP Enterprise-Class Ai Platforms    Azure  Amazon Bedrock	VoC - Voice of the Customer   	CCaaS Contact Center as a Service   Amazon Connect
Marketing Automation   	CRM Customer Relationship Management   	



EXPERIENCE

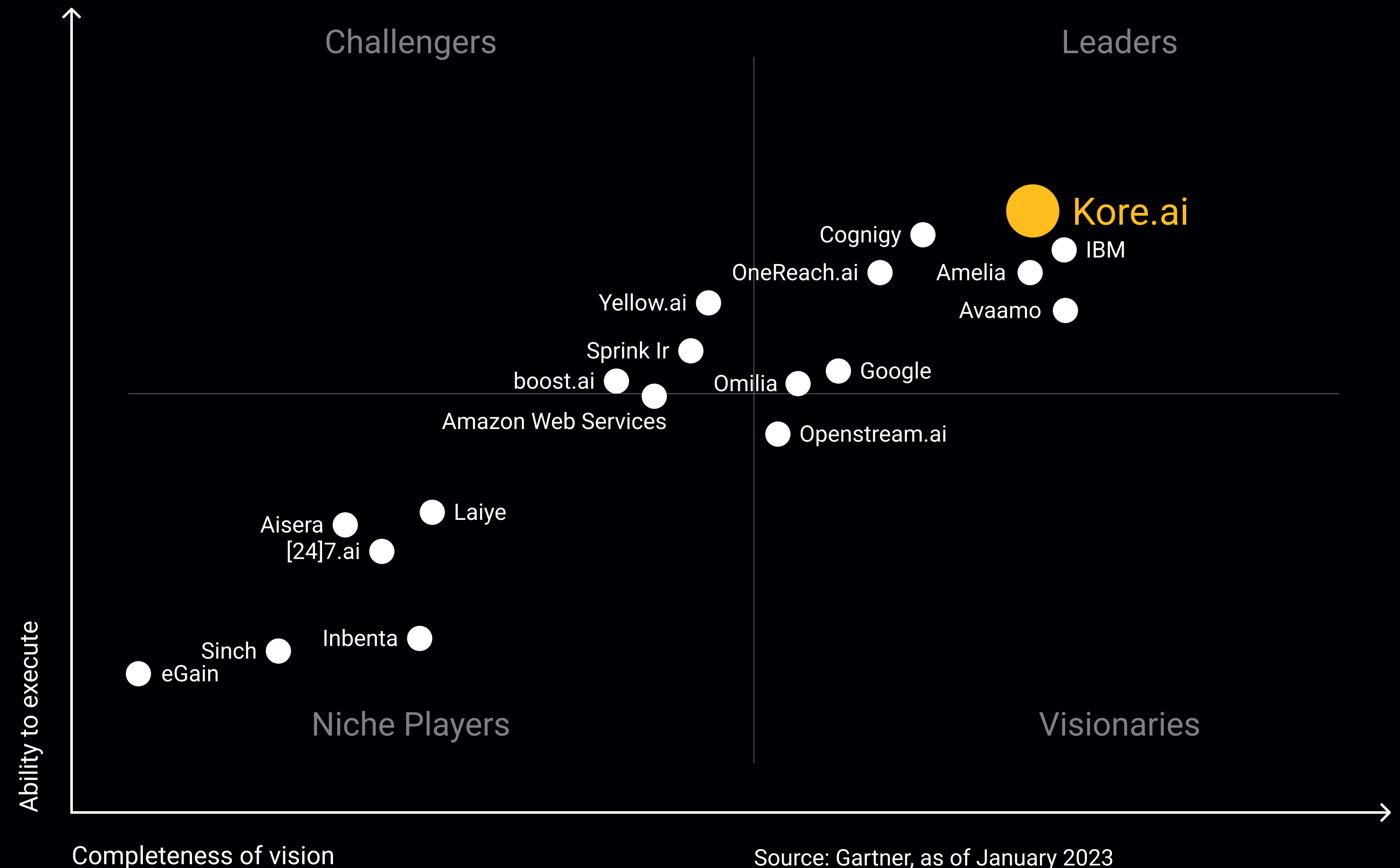
Vendors

- [A] Kore Ai
- [D] Qualtrics
- [C] Genesys
- [B] Salesforce



Experience

Kore.ai lidera por su enfoque en inteligencia conversacional, automatización empresarial y experiencia del cliente, integrando IA generativa y flujos de trabajo inteligentes en una plataforma unificada.



Soluciones

- [A] ATENCIÓN AL CLIENTE AUTOMATIZADA
- [B] AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS
- [C] EMPLOYEE EXPERIENCE (EX)
- [D] SOPORTE IT Y HELPDESK
- [E] VENTAS CONVERSACIONALES



Atención al Cliente Automatizada

SmartAssist | Kore.ai XO Platform |
Voice Bot Gateway | Insights &
Analytics | Security & Compliance Layer

Automatización de Procesos Internos

Kore.ai XO Platform | Insights &
Analytics | Security & Compliance Layer

Employee Experience (EX)

Kore.ai XO Platform | Insights &
Analytics | Security & Compliance
Layer

Soporte IT y Helpdesk

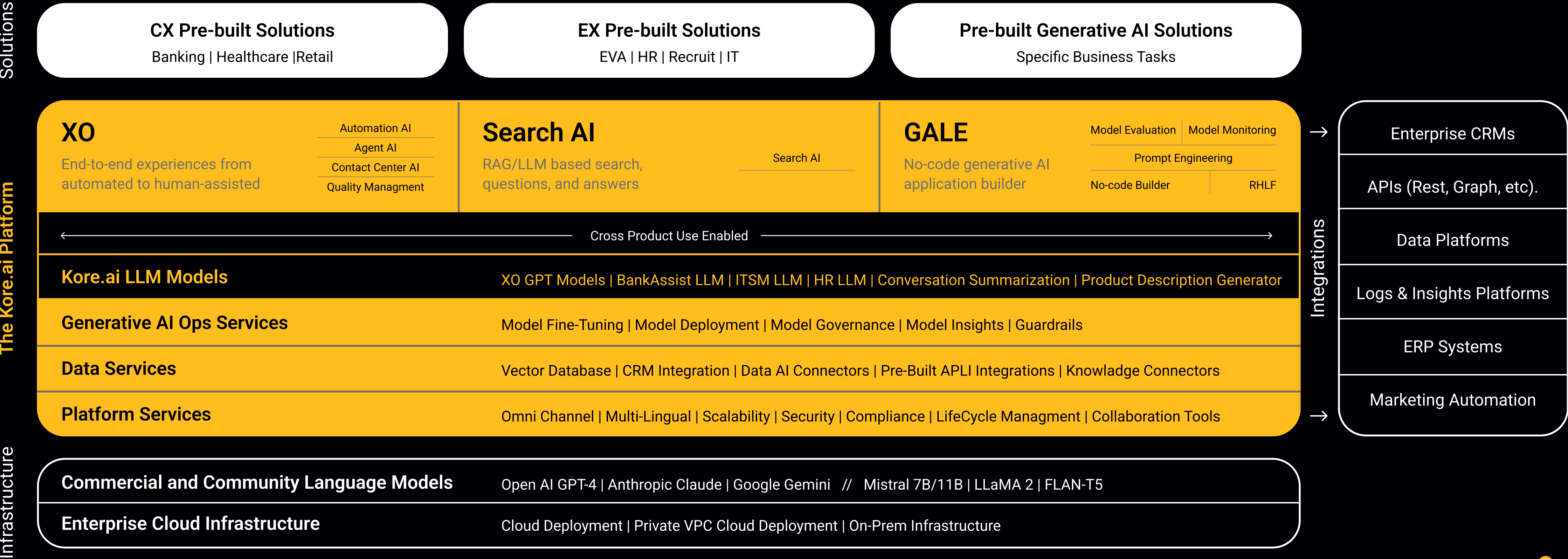
Kore.ai XO Platform | Voice Bot
Gateway | BankAssist / HealthAssist /
etc. | Insights & Analytics | Security &
Compliance Layer

Ventas Conversacionales

SmartAssist | Kore.ai XO Platform |
Voice Bot Gateway | BankAssist /
HealthAssist / etc. | Insights & Analytics
| Security & Compliance Layer



Un marco único para aprovechar responsablemente la IA



qualtrics^{XM}



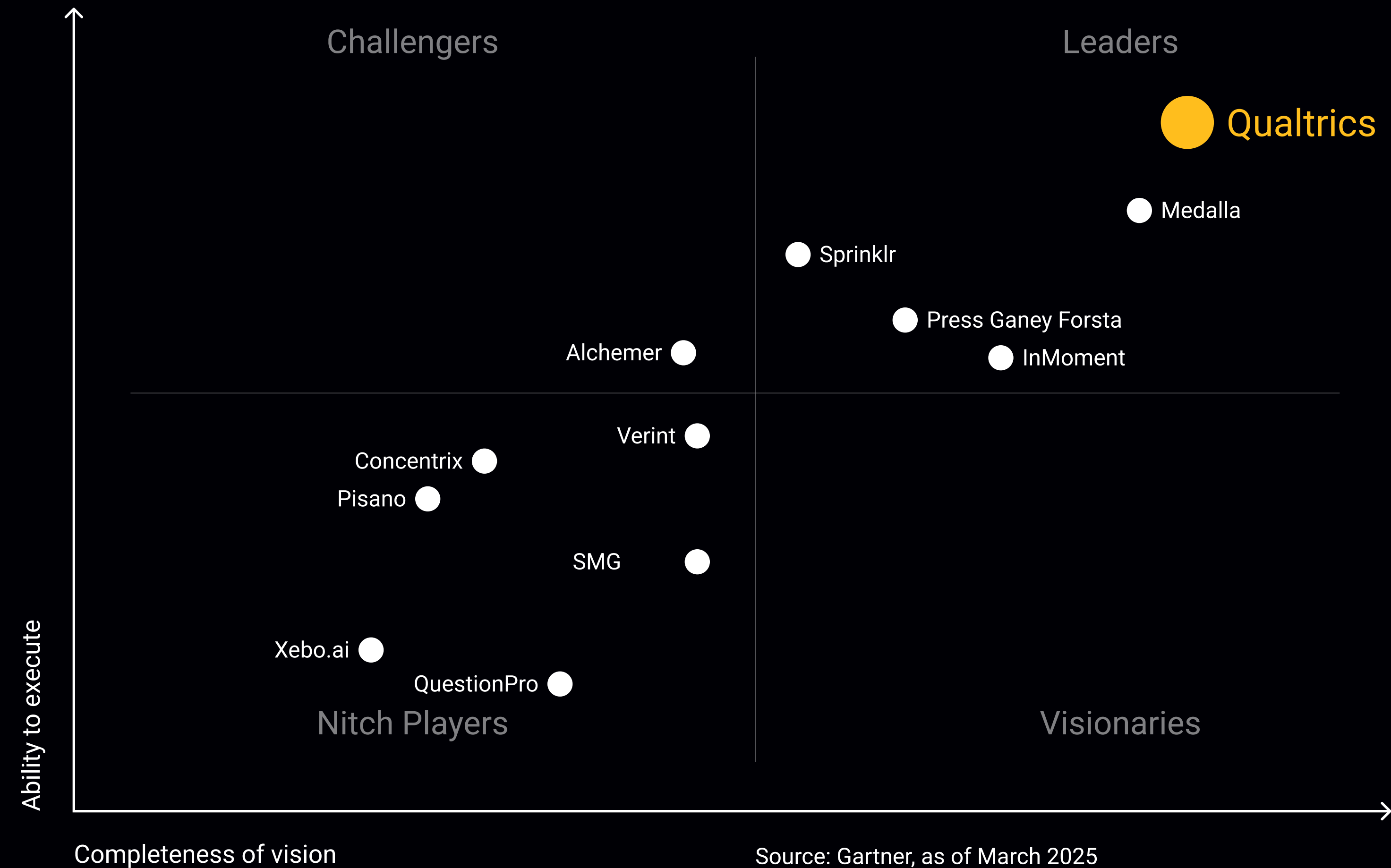
Experience

Diseña experiencias. Transforma resultados.

Es la plataforma de VoC #1 integral donde captura, entiende y actúa sobre la voz del cliente, empleado y mercado, en tiempo real y desde un único lugar transformando cada experiencia en una ventaja competitiva medible.



Gartner Qualtrics: Líder en Voice of the Customer (VoC)



Productos

[A]	Qualtrics CX Core Surveys (NPS, CSAT, CES)	[F]	Qualtrics Web & App Feedback
[B]	Qualtrics Brand Tracking	[G]	Qualtrics XM Directory
[C]	Qualtrics EX (Engagement, Clima, EX 360)	[H]	Qualtrics Workflows / Journey Optimizer
[D]	Qualtrics CoreXM	[I]	Qualtrics Discover
[E]	Qualtrics PX	[J]	Qualtrics iQ Suite (Stats iQ, Predict iQ, Text iQ)



Qualtrics CX Core Surveys (NPS, CSAT, CES)

Customer Experience (CX)

Encuestas post-interacción, **VoC** omnicanal, **mapas** de journeys.

Qualtrics CoreXM

CoreXM (Base)

Motor base para estudios, investigación ad-hoc y personalización total.

Qualtrics Brand Tracking

Brand Experience (BX)

Medición de percepción, **posicionamiento** y **efectividad** de campañas.

Qualtrics PX

Product Experience (PX)

Opinión de usuarios sobre productos físicos o digitales. Mejora de UX.

Qualtrics EX (Engagement, Clima, EX 360)

Employee Experience (EX)

Feedback de colaboradores: clima, cultura, onboarding, ciclos de vida.



Qualtrics Web & App Feedback

Digital CX

Encuestas embebidas, **interceptores**, **pop-ups**, **formularios** en sitios y apps.

Qualtrics XM Directory

XM Directory (Customer 360)

Base de datos de experiencia unificada: perfiles, atributos y audiencias.

Qualtrics Workflows / Journey Optimizer

Journey Optimizer

Trigger de encuestas, **flujos** post-feedback, **alertas** y **tareas** para equipos.

Qualtrics Discover

XM Discover

Analítica de texto y voz (llamadas, emails, chats), **insights** no estructurados.

Qualtrics iQ Suite (Stats iQ, Predict iQ, Text iQ)

Advanced Analytics (iQ Suite)

Análisis estadístico, **predicción** de abandono, **análisis semántico** de texto.





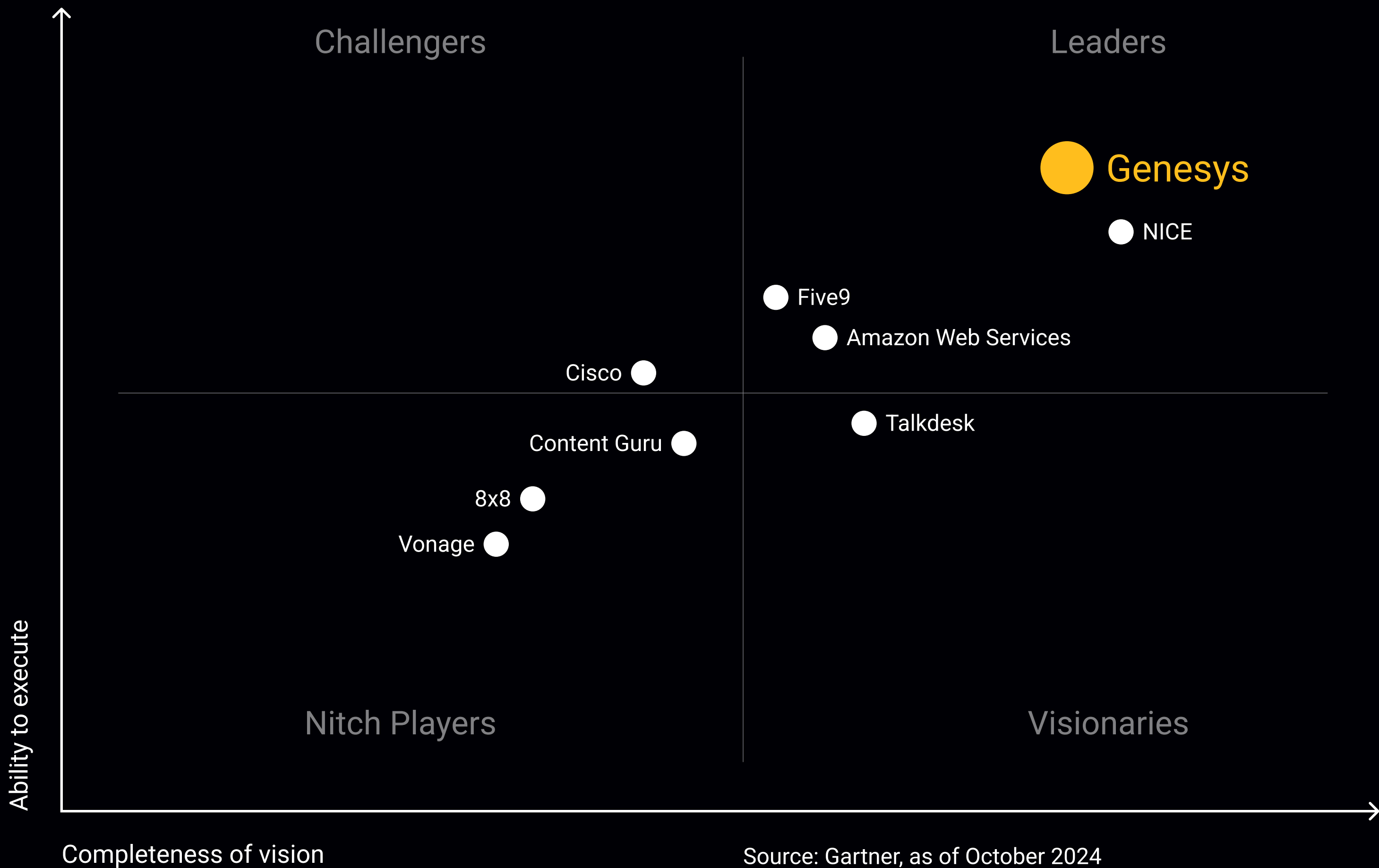
Experience

#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.



Gartner Genesys: Contact Center as a Service (CCaaS)



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.

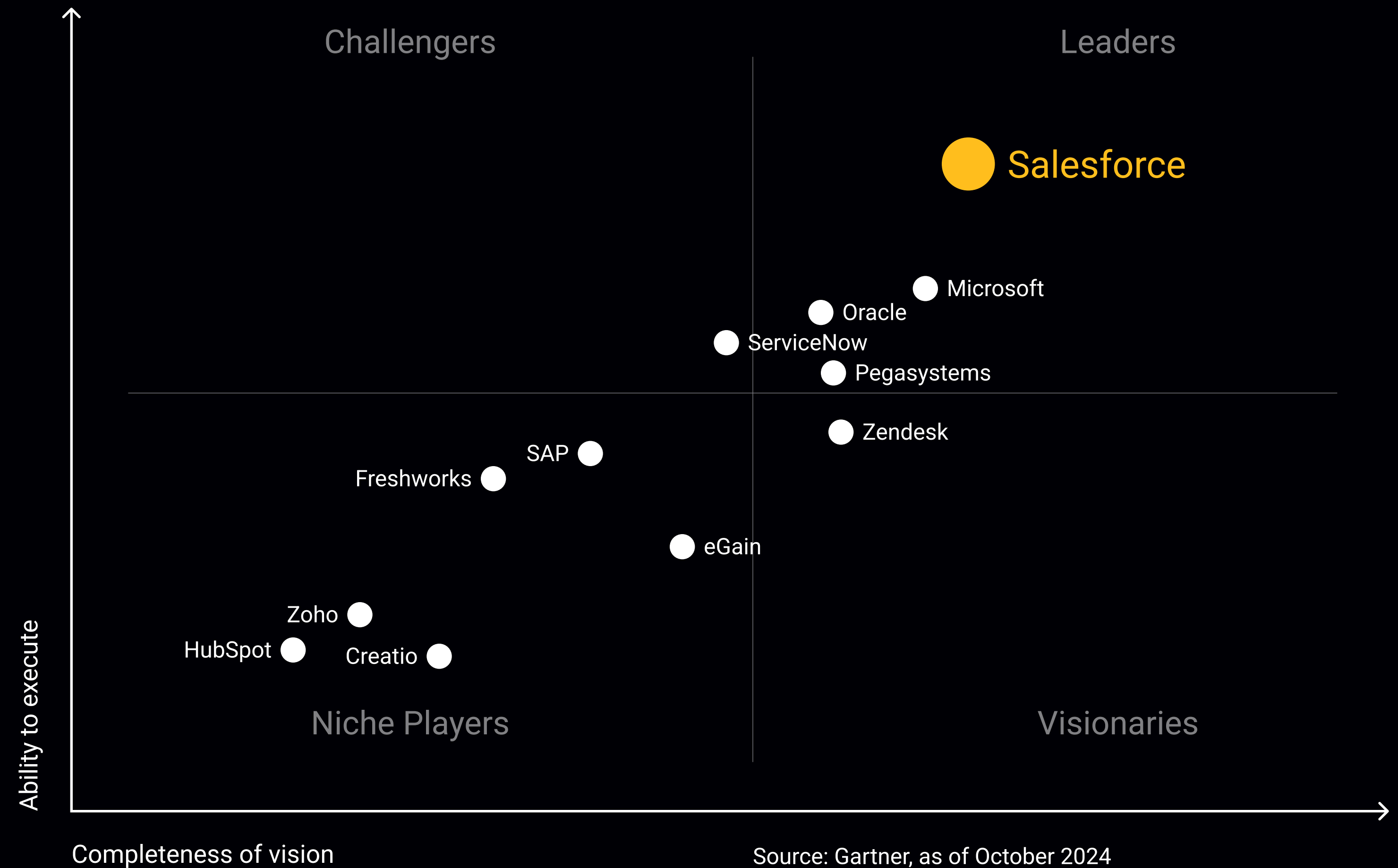


salesforce



Experience

Salesforce lidera por su visión integral, capacidad de ejecución y constante innovación en soluciones CRM basadas en la nube, consolidándose como referente del mercado global.



Productos Sales

- [A] SALES CLOUD
- [B] CPQ (CONFIGURE, PRICE, QUOTE)
- [C] SALES ENGAGEMENT
- [D] REVENUE INTELLIGENCE
- [E] EINSTEIN FOR SALES
- [F] PARTNER RELATIONSHIP MANAGEMENT (PRM)



Sales Cloud

Gestión de leads, cuentas, oportunidades y forecast.

CPQ (Configure, Price, Quote)

Configurar precios y **generar** cotizaciones.

Sales Engagement

Automatización de cadencias y actividades de SDRs.

Revenue Intelligence

Análisis de métricas de ingresos y **previsión** avanzada.

Einstein for Sales

IA para **scoring**, **recomendaciones** y **previsiones**.

Partner Relationship Management (PRM)

Gestión de relaciones y ventas con partners y canales.



Productos Marketing

- [A] ACCOUNT ENGAGEMENT (ANTES PARDOT)
- [B] MARKETING CLOUD ENGAGEMENT
- [C] DATA CLOUD FOR MARKETING
- [D] INTELLIGENCE (DATORAMA)
- [E] MARKETING CLOUD PERSONALIZATION
- [F] ADVERTISING STUDIO



Account Engagement (antes Pardot)

Automatización B2B y **nutrición** de leads.

Marketing Cloud Engagement

Automatización de campañas por email, mobile y web.

Data Cloud for Marketing

Unificación y **segmentación** avanzada de datos de cliente.

Intelligence (Datorama)

Análisis de performance y **atribución** de marketing.

Marketing Cloud Personalization

Personalización en tiempo real de experiencias.

Advertising Studio

Activación de audiencias en redes y publicidad digital.



Productos Service

- [A] SERVICE CLOUD
- [B] FIELD SERVICE
- [C] DIGITAL ENGAGEMENT
- [D] EINSTEIN FOR SERVICE
- [E] KNOWLEDGE
- [F] SERVICE PROCESS AUTOMATION



Service Cloud

Gestión omnicanal de casos, SLA y servicio al cliente.

Field Service

Gestión de técnicos de campo, agendas y órdenes de trabajo.

Digital Engagement

Atención por canales digitales (chat, WhatsApp, redes).

Einstein for Service

IA para **predicción** de tiempos de resolución y artículos sugeridos.

Knowledge

Gestión y **autoservicio** de base de conocimientos.

Service Process Automation

Automatización de flujos de atención y resolución.



¡Gracias!



salesforce

GENESYS™

Google Forms

Google Vertex

zendesk

SurveyMonkey®

INTUIT
mailchimp

HubSpot

qualtrics^{XM}

kore.ai

Microsoft
Dynamics® 365

Azure

Amazon Connect

Amazon Bedrock