

Así funciona PureCloud de Genesys, que aterriza en México

Genesys, empresa proveedora de soluciones omnicanal para centros de contacto y experiencia de cliente, presentó esta mañana en la **Ciudad de México** su plataforma **PureCloud**, su última apuesta en cuanto a la comunicación entre empresas y sus clientes, frente a decenas de socios y clientes de la marca.



Óscar Parra, Account Director en Genesys, recordó que los negocios más disruptivos de la actualidad, como son Netflix, Waze, Airbnb o Uber, destacan por tener todos ellos un enfoque que ha sido capaz de hacer la diferenciación en sus mercados y que han triunfado sin contar con una infraestructura, y solo teniendo un buen software. Partiendo de esta base, **dice el directivo que "Genesys se enfoca en conectar los negocios"**.

Con esta premisa, la firma ha lanzado **PureCloud**, una "nube pura que da la posibilidad de conectar a clientes con una compañía, ofrece todas las herramientas para atender a los clientes y automatiza todos los canales de comunicación posibles en la actualidad: **llamadas, mail, chat, redes sociales...**". El objetivo es que, a través de la automatización de procesos, se pueda crear una experiencia única de atención al cliente.

Según Parra, hay un concepto esencial que no hay que perder de vista en el mercado y ese es la 'inteligencia de negocio' y ha recordado que "**no sirve tener una gran infraestructura y poder responder al cliente rápidamente**, sino podemos resolverles el problema. Con la automatización de los procesos y la información a tiempo real, se pueden conocer mejor las necesidades, comprenderlas y poder resolver el problema de una forma más sencilla". Y es que la marca tiene un software propio que es capaz de dar forma a todos esos Big Data que una empresa pueda recolectar de sus usuarios y clientes.

Una de las características de PureCloud es que **es un software flexible y creado para adaptarse a canales de comunicación novedosos que puedan llegar en el futuro** y no solo a los existentes en la actualidad. Y recordó Parra que el Internet de las Cosas, esos objetos conectados que poco a poco van formando parte de nuestras vidas, podrán pronto comunicarse con las empresas fabricantes para avisarles de algún fallo o necesidad de mejora, sin que el usuario deba hacerlo y PureCloud se ha adaptado también a este tipo de interacciones. "En la era digital donde vivimos, la experiencia al cliente óptima es muy necesaria para conseguir diferenciarse en el mercado", explicó Parra.

Por su parte, Danilo Rivera, Principal Solutions Consultant, recordó que la plataforma en la nube tiene tres servicios: colaboración, comunicación y la capa de contact center. “Es una plataforma con todas las opciones integradas. También permite compartirse documentos dentro de ella. Para tener comunicación, se precisa de un navegador y de conectividad a Internet”, añadió. Rivera recordó en el encuentro con sus socios y clientes que PureCloud se puede probar durante 30 días sin costo.