

Conectamos cada canal de tu negocio en una sola experiencia, un centro de Excelencia en Omnichannel multifabricante

El CoE de Omnicanalidad de HITSS diseña, implementa y gobierna experiencias de cliente conectadas (voz, chat, WhatsApp, email, web y redes sociales) sobre las principales plataformas CCaaS/CX del mercado, con IA aplicada y adopción medible.

+300

PROFESIONALES A NIVEL REGIONAL

8

Fabricantes CCaaS/CX evaluados (Genesys, NICE, Avaya...)

6

Canales integrados
Voz·Chat·WhatsApp·Email·Web·RRSS

5

Capas de arquitectura de referencia multi-fabricante

MODELO DE SERVICIO OMNISCANAL · Del diagnóstico a la gobernanza ejecutiva continua

01

Diagnóstico
Comprensión del escenario actual, brechas e indicadores.

02

Mapeo del recorrido
Diseño de recorridos, puntos de contacto y oportunidades.

03

Estrategia omniscanal
Arquitectura, canales, enrutamiento y selección de fabricante.

04

Implementación asistida
Configuración, integración, pruebas y puesta en producción.

05

Optimización continua
Ciclo de mejora basado en métricas y backlog evolutivo.

05

Gobernanza ejecutiva
Comités, KPIs, plan ejecutivo y evolución por fases.

IA aplicada en el recorrido: autoservicio conversacional, asistencia al agente, speech/text analytics y evolución continua de casos de uso.

65% Decisión de compra personalizada

61% Fuga de marca por mala experiencia

89% Lealtad tras buena experiencia

Modelos de entrega. Diagnóstico y arquitectura · Configuración e integración por fases · Optimización continua · Gobernanza ejecutiva (servicios profesionales end-to-end)

Aliados. Genesys, Amazon Connect, Five9 · Smartspace e Alctel.

CERTIFICACIONES DEL CoE · Top certificaciones que forman parte de Talento y de la capacidad del Centro de Excelencia

01 Genesys Accredited Partner – Presales

02 Genesys Accredited Partner – Seller

03 Genesys Cloud CX Certified Professional

04 Amazon Connect – AWS Contact Center

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

01 Engagement Omnichannel
Voz, correo, chat, WhatsApp, redes sociales y webchat en una sola experiencia.

02 Enrutamiento Inteligente
Distribución por habilidades, prioridad, contexto y reglas de negocio.

03 IA y Automatización
Bots, asistentes de agente, resumen de datos y analytics.

04 WEM y Calidad
Gestión de fuerza laboral (WFM), calidad, grabación y mejora continua.

05 Integraciones Abiertas
API REST, conectores y marketplaces para CRM, ERP y sistemas heredados.

