

EBOOK

CONTACT CENTER



Las 6 macrotendencias
de la transformación digital
que impactarán dramáticamente
en Contact Center



Enrique Benayas

Director General de ICEMD -El Instituto de la Economía Digital
de ESIC- y Presidente del Club de Dirigentes de Comercio Electrónico
@benayas

Los Contact Centers, como cualquier otra actividad, deben afrontar dos frentes con velocidades distintas: la gestión diaria, con operación satisfactoria y excelente; y por otra parte, la innovación, que pasa a ser importante para prever lo que viene. **Lo más cercano es la Economía Digital o transformación digital.**

Todas las macro tendencias tienen efecto en el negocio, aunque a priori pueda parecer que son muy sectoriales o de nicho. Las tendencias relacionadas con la transformación digital afectan a todos los negocios y también al mundo de los Contact Centers, con algunas tecnologías/tendencias que tendrán más impacto que otras.

En su momento, las redes sociales han revolucionado la forma de comunicación entre los Contact Centers y los clientes, pero no han cambiado la forma de hacer negocio. Han supuesto un cambio operacional, pero los modelos no han cambiado radicalmente.

Sin embargo, **las tendencias relacionadas con la transformación digital afectarán íntegramente a los negocios** y, de hecho, algunas serán disruptivas, es decir, cambiarán dramáticamente los modelos y negocio, y supondrán un antes y un después en el mundo de los negocios digitales.

Con la evolución tecnológica propiciada por las tecnologías, jamás en la historia ha habido tal grado de conexión entre personas y entre personas “cosas” (hiperconectividad). Esto **implica dos cosas:**

- Gran **cantidad de información compartida** a gran velocidad.
- **Velocidad de cambio** de modelos y situaciones elevada exponencialmente.

A raíz de esto, surgen **dos corrientes** en la previsión del futuro de los Contact Centers:

- Los CC no tendrán sentido en un futuro cercano: se **sustituirán por otros métodos (chatbots).**
- **Los CC pasarán a ser esenciales:** las interacciones con el cliente se multiplicarán, por lo que surgirá una necesidad y oportunidad más grande de gestionar esa relación en tiempo real con el cliente.

Esta última corriente es claramente la más probable, dada la evolución tecnológica relacionada con la transformación digital.

Las 6 macrotendencias de la transformación digital que impactarán dramáticamente en Contact Center



Internet de las Cosas (IoT)

Internet of Things es un concepto que se refiere a la **interconexión digital de objetos cotidianos con Internet**. Alternativamente, “Internet de las Cosas” es el punto en el tiempo en el que se conectarán a Internet más “cosas u objetos” que personas.

Hay algunas **líneas principales** de desarrollo de las aplicaciones de IoT que tendrán especial impacto:

- El desarrollo de las **smart cities**: fomentará relaciones público-privadas, donde las empresas (y su marca asociada) tendrán un papel especialmente relevante. La hiperconectividad presente en las **smart cities** fomentará las relaciones con los clientes.
- El desarrollo de las **smart homes**: todas las casas estarán hiperconectadas, lo que desarrollarán las necesidades de asistencia de los clientes.
- **Digital shopping assistants & pathtracking** en el sector retail: la relación del ecommerce y los puntos de venta físicos tendrán una integración mayor. Los momentos para la interacción con el cliente se multiplicarán.

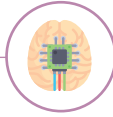


Wearable Technologies & Biohacking & Augmented Human

Los Wearables son aquellas prendas de vestir y complementos que **incorporan elementos tecnológicos o electrónicos**. En la actualidad los dispositivos más importantes dentro de este sector según su categoría son los relojes inteligentes, pulseras de actividad, gafas inteligentes o ropa inteligente, entre otros.

Por otro lado, el biohacking & augmented Human aboga por la consecución de un cuerpo humano “mejorado”, con gran aceptación entre los usuarios habituales de tecnología. Sirven para **control de condiciones corporales, localización**, etc.

Todos los productos se están convirtiendo en servicios, o llevan servicios de valor añadido asociados, y por ende, conocimiento e información.



Inteligencia Artificial & Machine Learning

El objetivo es desarrollar técnicas que permitan a las computadoras aprender. De forma más concreta, se trata de **crear programas capaces de generalizar comportamientos a partir de una información** no estructurada suministrada en forma de ejemplos.

Hace unos años, la tendencia era usar la potencia de procesamiento para concentrarse en problemas muy complejos pero muy definidos (p.e.: Deep Blue, especializados en jugar al ajedrez). El horizonte actual es el aprendizaje automatizado, con máquinas inteligentes que aprenden mediante la acción y la experiencia, sin ser programadas previamente con algoritmos y pautas.

Se considera que, con este tipo de tecnologías, en un momento futuro se producirá la "singularidad" de **que los ordenadores aprendan a autoprogramarse**.



Blockchain

Esta tecnología permite **codificar archivos e información en un registro digital**, de tal modo que sea accesible, redundante y descentralizado. Así los datos codificados en él permanecen de forma irrevocable.

Además, la información codificada en un Blockchain es reconocida y verificada por los distintos equipos o actores del sistema, sin necesidad de un nodo centralizado.

La **descentralización y redundancia de los datos** hacen que estos no sean modificables de forma sencilla por agentes maliciosos, y los hace muy resistentes a ataques externos (hackers, etc.).



Digitalización de la emociones

Hoy en día, las emociones humanas pueden considerarse como **datos digitalizables que pueden ser tratados como información**:

- Se pueden reconocer, interpretar y digitalizar las emociones y patrones faciales.
- Reconocimiento de voz, sus tonos y emociones.
- Hay dispositivos (HB Ring) que mediante el latido cardíaco interpretan emociones de la persona que lo usa.

Este tipo de tecnologías tendrán un gran **impacto en Customer Experience** y en gestión de clientes en tiempo real. Solo hace falta considerar que en el futuro, la interacción con los clientes o usuarios podrá ser condicionada por el estado de ánimo del interlocutor, y así se podrá canalizar de forma correcta y adecuada para conseguir los propósitos deseados.



Realidad Virtual

La realidad virtual se convierte en un método extraordinario para **mostrar y tangibilizar al cliente un producto o servicio**, a través de la simulación. En algunos entornos (ocio, militar, médico) esta tecnología está muy avanzada, pero en el sector de la experiencia del cliente todavía no está muy implantada.

Es una gran herramienta de ayuda, soporte y venta. Y se integrará como una parte de nuestra vida diaria, a través de la que se producirá la interacción, relaciones y se comprará.

LA OPINIÓN DE EXPERTOS PROFESORES DE ICEMD –EL INSTITUTO DE LA ECONOMÍA DIGITAL DE ESIC–



Alberto de Torres Pachón

Business Development & Digital Transformation en TECNALIA
@AlbertodeTorres



Más que Internet of Things, deberíamos hablar de **Connectivity of Things**, ya que en muchos casos hay dispositivos y sistemas hiperconectados pero sin el soporte o la plataforma de Internet. El IoT será una realidad en plazo muy breve porque las tecnologías que lo harán posible ya están maduras (a nivel comunicaciones, hardware, etc.).

Pero realmente el cambio que hará posible IoT es el cambio en los comportamientos y las formas de interactuar con el entorno de las personas, más receptivas al uso de la tecnología. Las empresas, a su vez, analizan la experiencia del usuario, lo entienden y estudian cómo usa las cosas.

Concretamente, para el sector de los **Customer Service y Contact Centers**, el usuario es lo más importante, y la tecnología es el medio para llegar al usuario. Con las plataformas de IoT, la experiencia del usuario se modificará o estará condicionada por el modo en el que el usuario interactúa a través de los canales interconectados a su disposición: hace unos años empezamos por la voz, pasamos por chats, vídeo, etc., pero ahora ya no es suficiente.

En un futuro, con el desarrollo e implantación de las tecnologías de transformación digital, el CC evolucionará a lo que podemos denominar un **Centro de Soporte Interactivo**. Este Centro de Soporte Interactivo deberá integrar todos los canales existentes (voz, chats, RRSS) en un solo canal de negocio con interactividad, con el soporte de las nuevas tecnologías. Esto tendrá que ser así porque las empresas de Contact Center pasarán de gestionar la Experiencia de Cliente mediante las llamadas, p.e., a gestionarla a través de los datos que obtendremos de esos canales interactivos.

Todos los negocios harán una **transformación de modelos de negocio orientados al dato**, a la información. Esta orientación al dato de los Centros Interactivos es importante porque:

- Nos permite **medir la performance de la interactividad** con el cliente o usuario en los medios digitales. El usuario va a tener múltiples opciones para poder comunicarse e interactuar con el Centro (apps, web, p2p, etc.). Podremos integrar el volumen de datos de los clientes con el conjunto de información de la compañía, contextualizándolo y aportándolos valor.
- El conjunto de datos nos permitirá **elaborar modelos productivos** para adelantarnos al servicio al cliente y mejorar su experiencia

LA OPINIÓN DE EXPERTOS PROFESORES DE ICEMD

–EL INSTITUTO DE LA ECONOMÍA DIGITAL DE ESIC–



Pablo Fernández Burgueño

Cofundador del bufete Abanlex en 2008, firma especializada en Derecho Tecnológico y de Internet. Consejero Asesor en Clluc en sistemas basados en block chain
Chief Legal Officer en NezTrace

@Pablofb



La presente definición de **cadena de bloques (block chain)** es la referida a la tecnología Bitcoin desarrollada por Satoshi Nakamoto, en la que la block chain es una parte integrante de ella, a diferencia del nuevo vocablo ‘blockchain’ introducido por diferentes empresas y autores para referirse a la tecnología Bitcoin como un todo.

La tecnología block chain es un **conjunto de textos donde se apuntan transacciones y quién es el titular**. Este block chain se duplica y distribuye entre todos los ordenadores de los que cuenta la red, para evitar el hackeo.

Las hojas o bloques (block) tienen un **tamaño específico**, y las siguientes hojas se añaden de forma encadenada, y una vez añadida se sincronizan en todos los ordenadores.

En los block chain **no se puede editar lo que ya está escrito**: solo se puede añadir más información. Y pueden ser públicos o privados.

Actualmente, esta tecnología es el **soporte de las transacciones** de Bitcoins, los Smart Contracts para crowdfunding, etc.

Al mismo tiempo que la perdurabilidad de la información codificada en un block chain es uno de los aspectos vitales para su correcto funcionamiento y aplicación, supone un riesgo: la información anotada en un block chain **no se puede borrar**, está distribuida por todo el mundo y es redundante.

Algunos **ejemplos de los sectores o aplicaciones** en los que se aplican actualmente las tecnologías relacionadas con el block chain son los siguientes:

- **Velocidad de cambio** de modelos y situaciones elevada exponencialmente.
- **Validez y autenticidad de documentos**, o como soporte para la propiedad intelectual: se puede almacenar en un block chain el hash (cadena de caracteres que “resume” un texto o cadena de bits de forma única) de un texto o una obra, codificada en formato digital. De este modo, tendríamos un repositorio con códigos de autenticidad de obras originales. Cualquier plagio o modificación produciría un hash diferente que no coincidiría con el auténtico, almacenado en el block chain.



- **SmartContract** a través de Bitcoins, para la venta de energía de particulares a otros particulares, o para la gestión de seguros de coches compartidos, contando además con tecnologías de IoT (p.e., un smartwatch que identifica al conductor y está continuamente conectado con la central de seguros, de modo que si ocurre un accidente, se sabe quién era el conductor).
- **Registros únicos de IMEI** (número de identificación de terminales móviles) de terminales robados. Así se obtiene un registro único compartido por todas las operadoras de telefonía del mundo, privado y no manipulable, que permite conocer los terminales robados para inhabilitarlos en todas las operadoras, pero no hackeable desde fuera.

A día de hoy, todo lo relacionado con Bitcoins y el uso de block chain tiene una regulación jurídica completa, no existe ningún vacío legal, y especialmente es España, que tiene una de las legislaciones más completas y avanzadas en lo referente a las monedas virtuales.

Desde el punto de vista del uso de los Bitcoins y block chain, la legislación expone lo siguiente:

- El Bitcoin es una moneda legal, considerada como divisa (exenta de IVA).
- Los agentes generadores de criptomonedas, entre las que se encuentra el Bitcoin, tienen que ser empresas con actividad económica y estar dadas de alta en la Seguridad Social.
- El uso de block chain para datos personales está protegido, por las leyes de protección de datos, del mismo modo que lo está en otros sectores la distribución de datos personales.

La transformación digital en el ámbito del Contact Centers es una de las apuestas de ICEMD -El Instituto de la Economía Digital de ESIC-.

Accede a toda la información sobre **formación en Contact Center de ICEMD.**



MADRID

902 918 912
admisiones@icemd.com

BARCELONA

93 414 44 44
info@ismarketing.com

VALENCIA

96 339 02 31
info.valencia@esic.edu

NAVARRA

948 29 01 55
info.pamplona@esic.edu

GRANADA

958 22 29 14
master@esgerencia.com

ZARAGOZA

976 35 07 14
info.zaragoza@esic.edu

SEVILLA

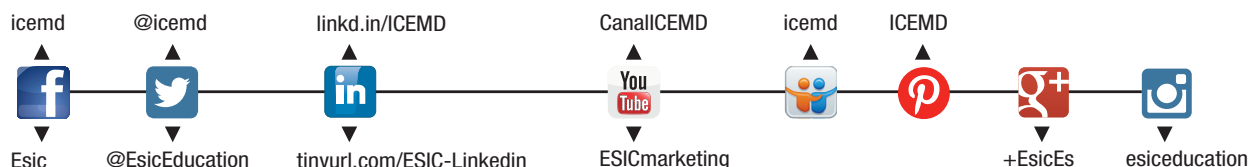
95 446 00 03
info.sevilla@esic.edu

BILBAO

94 470 24 86
formacion@camarabilbao.com

MÁLAGA

95 202 03 69
info.malaga@esic.edu



www.esic.edu
www.icemd.com

REGÍSTRATE EN ICEMD



ICEMD
INSTITUTO ECONOMÍA
DIGITAL | **ESIC**

ESIC
BUSINESS&MARKETINGSCHOOL



Condiciones y promociones especiales en programas de formación.



Lifelong learning & networking.



Acceso a más de 200 artículos, entrevistas, casos...