

Genesys Cloud: La empatía como servicio

Sergio Segura Cantón

Account Director - Enterprise

Empecemos con algunas cifras...

79 % de los **clientes** consideran la experiencia que reciben tan importante como el producto o servicio que adquieren

100 % de los **consumidores** usan como referencia la mejor experiencia que han tenido con cualquier empresa para medir la calidad de su servicio

31 % de los **consumidores** dejaron de hacer negocio con una empresa tras una sola mala experiencia



Genesys es Líder Global en Nube en Orquestación de Experiencias Potenciada por IA

8.000+ clientes y
creciendo



55 de las compañías
Fortune 100 y el 50% del
IBEX 35 confían en
nosotros



1.500+ partners



45 millones de
conversaciones al año



Presentes en más de
105 países



Más de 6,000 empleados
en el mundo



Con la confianza de las principales empresas del mundo

Sector financiero



Sector de salud



Sector industrial y de servicios públicos



Sector público y educativo



Sector de tecnología



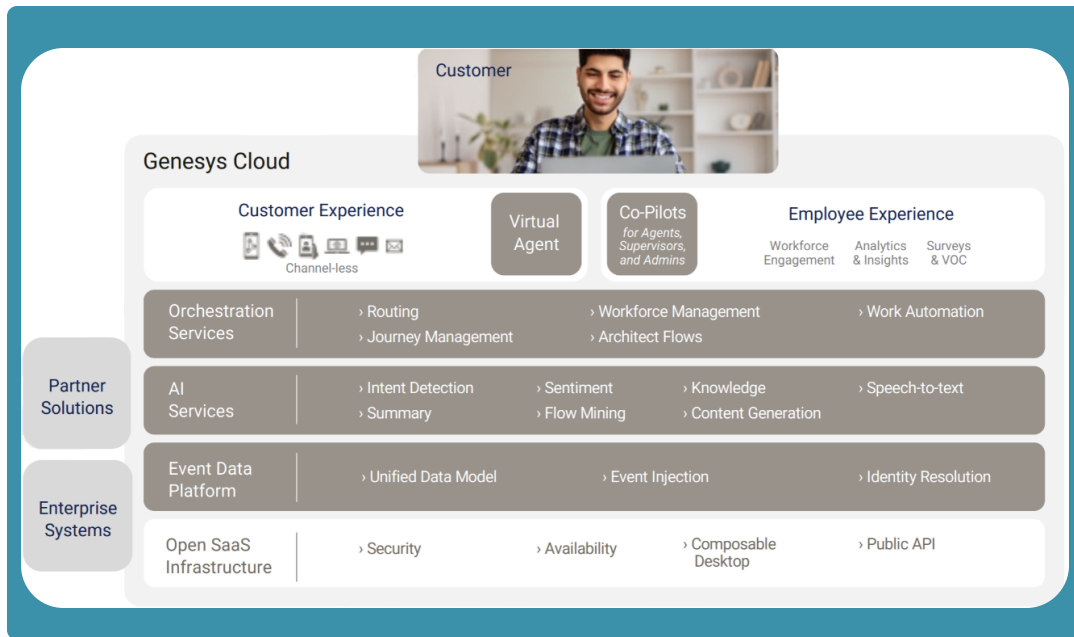
Sector minorista



Notas: métricas basadas en el período del T3 24
1. Basado en clientes de Genesys en todas las plataformas



Genesys Cloud es Líder Global en Nube en Orquestación de Experiencias Potenciada por IA



De \$100 millones a **\$1.000 millones de ARR**
en 3,5 años

Notas: las métricas se basan en el período del tercer trimestre de 24, a menos que se indique lo contrario.
1. ARR: Ingresos recurrentes al año iguales a los ingresos en Genesys Cloud del segundo trimestre del 2024 por cuatro (4)
2. A los UDM del tercer trimestre de 24

Líder en el Gartner® Magic Quadrant™ para Contact Center as a Service, 2023

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner and Magic Quadrant is a registered trademark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and are used herein with permission. All rights reserved.

Source: Gartner Magic Quadrant for Contact Center as a Service, Drew Kraus, Steve Blood, Pri Rathnayake, Pankil Sheth, 7 August 2023

This graphic was published by Gartner, Inc. as part of a larger research document and should be evaluated in the context of the entire document. The Gartner document is available upon request from Genesys.

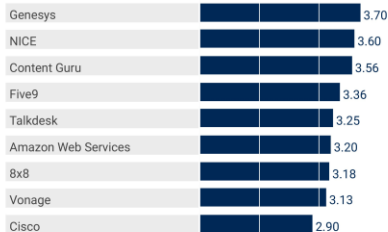
Figure 1: Magic Quadrant for Contact Center as a Service



#1 en 3 de los 5 casos de uso definidos en Critical Capabilities for CCaaS

Vendors' Product Scores for High-Volume Customer Call Center Use Case

Product or Service Scores for High-Volume Customer Call Center

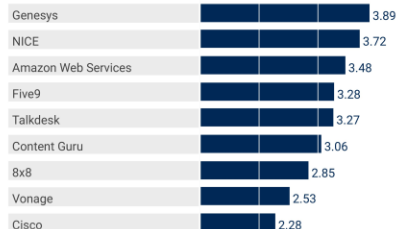


As of 21 July 2023

1 2 3 4 5 © Gartner, Inc

Vendors' Product Scores for Customer Engagement Center Use Case

Product or Service Scores for Customer Engagement Center

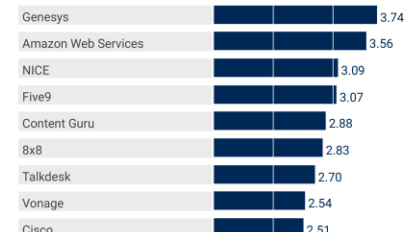


As of 21 July 2023

1 2 3 4 5 © Gartner, Inc

Vendors' Product Scores for Global Contact Center Use Case

Product or Service Scores for Global Contact Center

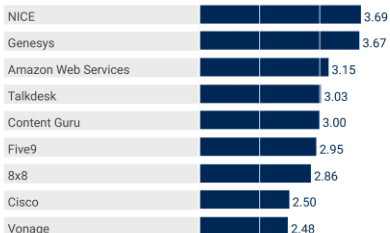


As of 21 July 2023

1 2 3 4 5 © Gartner, Inc

Vendors' Product Scores for Digital Customer Service Center Use Case

Product or Service Scores for Digital Customer Service Center

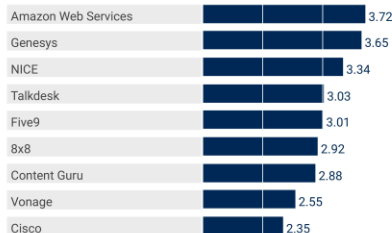


As of 21 July 2023

1 2 3 4 5 © Gartner, Inc

Vendors' Product Scores for Agile Contact Center Use Case

Product or Service Scores for Agile Contact Center



As of 21 July 2023

1 2 3 4 5 © Gartner, Inc

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio representado en sus publicaciones de investigación ni aconseja a los usuarios de tecnología que escojan únicamente a los proveedores con las más altas calificaciones u otra designación. Las publicaciones de investigación de Gartner constituyen las opiniones de la organización de investigación de Gartner y no deben ser interpretadas como declaraciones de hecho. Gartner renuncia a todas las garantías, expresas o implícitas, con respecto a esta investigación, incluida cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un fin específico. GARTNER es una marca comercial registrada y una marca de servicio de Gartner, Inc. o de sus sociedades afiliadas en los Estados Unidos e internacionalmente, y se utiliza aquí con permiso. Todos los derechos reservados.

Fuente: Gartner Critical Capabilities for Contact Center as a Service, Steve Blood, Drew Kraus, Pankil Sheth, Pri Rathnayake, 7 de agosto de 2023

Gartner, Inc. publicó este gráfico como parte de un documento de investigación más extenso y debe ser evaluado en el contexto de todo el documento. El documento de Gartner está disponible a pedido de Genesys.

Las fortalezas de Genesys Cloud



1 Estrategia Geográfica

- **5.300+** clientes activos en más de 105 países
- **+47%** del Revenue es Internacional
- **720** partners que proporcionan +46% del revenue



2 Oferta de Servicios de Migración

- **720+** clientes onpremise de Genesys migrados a Genesys Cloud
- Alrededor de **4.000** clientes en total migrados a nuestra plataforma cloud



3 Crecimiento e Inversión

- **Nuevas Adquisiciones:** Bold360, Exceed.ai, Pointillist y Radarr.
- **Nuevas Capacidades:** work item & task routing, customer journey analytics, IA...
- **350+** nuevas funcionalidades en el último año

Genesys Cloud: el Poder de la Empatía

Vemos un futuro donde **cada interacción es personalizada y contextualizada**, donde las **experiencias abarcan sin dificultad todos los puntos de contacto** a lo largo de los ciclos de vida de clientes y empleados, donde las experiencias **se optimizan y orquestan continuamente** a través de agentes virtuales y humanos.

Hemos hecho de esto nuestro propósito para hacer llegar el poder de la empatía a cada experiencia.

Muchas gracias

genesys.com/es