

BRIGHT PATTERN

Guía del comprador de centro de contacto en la nube Omdia



Bright Pattern es reconocido como retador del mercado en el Omdia 2020-2021 (anteriormente Ovum) Guía del comprador de Centro de Contacto en la nube

Bright Pattern fue reconocido por Omdia, anteriormente Ovum, como un retador del mercado en su Matriz de Decisión y Guía del comprador de centro de contacto en la nube multicanal. Omdia evalúa las compañías Top de centro de contacto en la nube multicanal en función de la tecnología, la ejecución y el impacto en el mercado. Bright Pattern fue seleccionado como proveedor líder en la categoría de tecnología, así como en la categoría de ejecución, ranking # 1 en funcionalidad de plataforma, # 1 en interoperabilidad y # 1 en confiabilidad de alojamiento y Escalabilidad.

Lo más destacado de la guía:

- #1 en funcionalidad de la plataforma, #1 en interoperabilidad y # 1 en fiabilidad y escalabilidad del alojamiento.
- Los clientes de Bright Pattern calificaron a la empresa y a sus productos con una alta calificación en las áreas de fiabilidad del alojamiento, innovación multicanal, usabilidad, facilidad de integración, precios, servicios profesionales y tiempo de implementación.
- Bright Pattern muestra sus fortalezas como empresas en el área de ejecución para el alojamiento y la fiabilidad, la innovación multicanal, la facilidad de integración y los precios.



Omdia creía que [Bright Pattern] era un competidor que valía la pena observar en 2017. Ahora Omdia está aún más seguro de las sólidas credenciales y el potencial futuro de Bright Pattern, porque mantuvo su calificación de retador aún más fuerte en el actual informe. Bright Pattern es una vez más el retador a observar a medida que la empresa y sus productos maduren y alcancen su punto álgido en el mercado.



Matriz de Decisiones de Omdia: selección de Solución para Centro de Contacto en la nube multicanal, 2020-21

Publication Date: 28 Jul 2020 | Product code: INT001-000197

Ken Landoline

Resumen

Catalyst

La penetración de las soluciones de centro de contacto basadas en la nube, han ido creciendo drásticamente dentro del mercado, debido a que las empresas siguen adquiriendo nuevas soluciones de relacionamiento con los clientes o reemplazando su infraestructura actual de centros de contacto alojados en sus instalaciones. Las soluciones en la nube son cada vez más populares y están ganando una cuota significativa de mercado, ya que sus características y flexibilidad empiezan a igualar o superar las de los sistemas heredados alojados en las instalaciones. Los proveedores de centros de contacto en la nube están gastando dólares en I + D para desarrollar aún más sus capacidades de solución internamente, al mismo tiempo que realizan adquisiciones estratégicas en el mercado de participación del cliente para mejorar y ampliar sus ofertas. Puede ser difícil para las empresas navegar eficazmente por la amplia gama de ofertas de centros de contacto en la nube disponibles en esta rápida evolución. Las opciones son abundantes y las soluciones y los proveedores de centros de contacto en la nube son diversos. Incluyen ofertas de proveedores de centro de contacto heredado, jugadores multiusuario, solo en la nube, proveedores de soluciones de nicho emergentes y grandes empresas de telecomunicaciones y compañías que tercerizan el servicio (outsourcing).

Este informe analiza nueve de las principales soluciones de centros de contacto en la nube, con énfasis en la capacidad de los proveedores para manejar interacciones de clientes multicanal y conectarse con datos de clientes y empresas a través de análisis. Este informe compara las soluciones en función de la solidez de sus plataformas tecnológicas, las opiniones de sus clientes y el impacto en el mercado que cada empresa tiene actualmente en el entorno competitivo actual. Omdia ha compilado un grupo selecto de proveedores para compararlos en función de su capacidad para ofrecer enrutamiento completo de llamadas de voz en la nube y enrutar al menos un canal de interacción adicional.

Punto de Vista de Omdia

En el mercado competitivo actual, es crucial que los centros de contacto estén innovando con nuevos y avanzados servicios para garantizar que los agentes puedan responder a las consultas de los clientes a través de múltiples canales, incluidos: voz, chat, SMS, redes sociales, web y plataformas móviles para que las interacciones sean más fluidas y mejorar las tasas de resolución de primer contacto (FCR sigla en inglés). Recientemente, la tecnología en la nube ha ganado protagonismo en el mercado de los centros de contacto porque las empresas deben trasladar a los trabajadores a casa debido a los edictos gubernamentales de "trabajo remoto" impulsados por la pandemia de COVID-19. Las empresas buscaron una solución que asegurara la continuidad del negocio en estos tiempos de incertidumbre. Como muchos empleados se convirtieron en trabajadores remotos, los servicios del centro de contacto basados en la nube permitieron la continuidad de negocio requerida por los clientes, brindando siempre la última versión de software de interacción del cliente y funcionalidades, mientras que las soluciones de centros de contacto basados en las instalaciones no podrían hacerlo. Omdia asume que una parte significativa de las operaciones remotas obligadas por la pandemia, no volverán a ser operaciones basadas en las instalaciones; esto proporcionará un repunte permanente en la tasa de crecimiento del centro de contacto en la nube, ya que muchos agentes continúan trabajando en la nube para hacer su trabajo.

Las empresas hoy se dieron cuenta que las soluciones en la nube pueden tener múltiples ventajas que anteriormente no se había visualizado. Esto incluyen la transformación del modelo de pago de los centros de contacto tradicional, desde un gran gasto de capital (capex) hasta un gasto operativo (opex) y el hecho de que los centros de contacto en la nube se pueden implementar más rápidamente que en las instalaciones del cliente. Las soluciones en la nube brindan a las organizaciones más flexibilidad para expandir o contratar el número de agentes en función de los

requisitos cambiantes de la empresa o para cambiar la forma de interacción con los clientes a través de múltiples canales. Estas ventajas, además de las mejoras ya probadas en seguridad, escalabilidad y confiabilidad de las soluciones en la nube, significan que el centro de contacto en la nube es la opción para cualquier tamaño de empresa, como lo indica su rápido crecimiento en todo el mundo y en diferentes mercados verticales. Inicialmente las plataformas se basaban en un solo tenant, hoy en día las soluciones de múltiples tenant se han convertido en el estándar, y los gerentes de centros de contacto están adoptando rápidamente las capacidades avanzadas y robustas, así como las ventajas económicas de estas plataformas.

Hasta la fecha, muchas empresas se han enfrentado a retos para cambiar a la nube desde sus soluciones heredadas basadas en las instalaciones. Algunas se vieron limitadas por la familiaridad de sus soluciones existentes, el deseo de depreciar completamente los sistemas locales existentes, o una vacilación básica para cambiar a una oferta multi-tenant completamente nueva. Como resultado, los proveedores seguirán teniendo la oportunidad de vender soluciones híbridas a organizaciones más grandes que quieran las ventajas de que un tercero gestione su plataforma, mientras conservan cierto control y conocimiento de la ubicación y la seguridad de los datos de sus clientes. Los servicios profesionales en torno a la migración y la garantía de que el cambio se produzca con un tiempo de inactividad mínimo serán esenciales para estos centros de contacto en su transición al entorno de la nube.

El aumento de la aceptación de las ofertas en la nube entre las empresas y la entrada de nuevos proveedores en el mercado hace que el panorama competitivo de estas soluciones sea muy complejo. Las empresas a menudo necesitan ayuda para encontrar y seleccionar la plataforma adecuada para satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta el tamaño del centro de contacto requerido, la velocidad óptima de despliegue, requerimientos de canales y la profundidad de las capacidades, que afectarán a su decisión. Esta matriz de decisión de Omdia pretende ofrecer una visión en profundidad de varios de los principales proveedores de centros de contacto en la nube para ayudar a las empresas a encontrar la(s) plataforma(s) más adecuada(s) para sus necesidades.

Principales conclusiones

- El paso a la tecnología de la nube para centros de contacto es cada vez más común en todos los mercados verticales y tamaño de centro de contacto, e incluso en el segmento de mercado de externalización de usuarios.
- Las soluciones multi-tenant en la nube son más maduras, seguras y completas que nunca, lo que las hace viables incluso para grandes centros de contacto con miles de posiciones.
- El reto actual para muchos proveedores de centros de contacto en la nube será la expansión global para el doble propósito de atender a clientes globales con múltiples localidades y mantener el crecimiento de los ingresos.
- Los proveedores heredados o legacy ofrecen diferentes metodologías de despliegue que se ajustan a las necesidades de aquellos centros de contacto que desean hacer un cambio gradual de los sistemas basados en las instalaciones a un entorno híbrido y, finalmente, a la nube, cuando sea necesario.
- El panorama de los proveedores de centros de contacto en la nube incluye empresas con orígenes variados, como proveedores de nube puramente multi-tenant, proveedores de instalaciones tradicionales con ofertas híbridas y recientes en la nube, operadores de telecomunicaciones que ofrecen los productos de sus socios, y subcontratistas convertidos en proveedores de tecnología.
- Las empresas deben decidir si optan por una solución de nube pública multi-tenant o alojan su solución en una nube privada en función de varios factores, como la privacidad de los datos, la seguridad, la tolerancia al riesgo y, a menudo, otros requisitos específicos del mercado vertical.
- Los proveedores de nube más nuevos, que tienden a ser solo proveedores de nube, están aumentando la competencia con capacidades avanzadas de interacción multicanal y otros servicios y capacidades atractivas como inteligencia artificial (IA), respuesta de voz interactiva conversacional (IVR), big data e Internet de las cosas (IoT) interoperabilidad.

- Omdia ha situado a tres proveedores en la categoría de líderes: en orden alfabético son Five9, Genesys y NICE inContact. Estos proveedores tienen diferentes enfoques en la nube; todos tienen una gran experiencia y confiabilidad demostrada en la prestación de servicios seguros y avanzados. Todos los líderes tienen una buena base de clientes de centros de contacto, así como ofertas multicanal avanzadas y sólidas estrategias corporativas.
- Bright Pattern, Cisco, Talkdesk y Vonage son dignos competidores con fuertes capacidades tecnológicas y ofertas que también pueden satisfacer las necesidades de los centros de contacto que requieran funcionalidades, características y otras necesidades específicas del negocio.
- Worldline y 8x8 están calificados como prospectos que también son proveedores de nivel 1, que normalmente pretenden satisfacer los requisitos de un tipo de cliente concreto en términos de tamaño, mercado vertical o capacidades especiales de comunicaciones unificadas / centro de contacto (UC/CC) integradas, etc. Como ofertas de nivel 1, estas soluciones deben explorarse como parte de una selección tecnológica global.

Se seleccionó a un grupo de empresas líderes de centro de contacto en la nube para participar en este Estudio de Matriz de Decisiones de Omdia. Omdia recomienda que los compradores consideren los nueve proveedores de este informe, buscando internamente para determinar las características únicas de sus requerimientos, sus fortalezas y debilidades para adaptar mejor sus necesidades a un posible proveedor de centros de contacto en la nube. Omdia reconoce que, cada vez más, las diferencias en las capacidades tecnológicas entre los proveedores en la categoría de líder y aquellos en las categorías de aspirantes y prospectos designados son relativamente leves. Variables que incluyen experiencia en el mercado vertical, seguridad, confiabilidad, interoperabilidad y capacidades multicanal / omnicanal, así como planes estratégicos y desarrollo de producto de los proveedores, debería tener un peso importante a la hora de elegir el proveedor que mejor pueda satisfacer los requerimientos específicos de su empresa en una relación de socios de soluciones con compromiso a largo plazo con el cliente.

Selección de la solución del proveedor

Criterios de inclusión

Omdia seleccionó a los proveedores para la evaluación basándose en su capacidad para ofrecer un enrutamiento completo de llamadas de voz en la nube. Todos los proveedores seleccionados proporcionan un servicio de atención al cliente multicanal, lo que significa que ofrecen un canal completo de enrutamiento de llamadas de voz en la nube con capacidad para enrutar al menos un canal de interacción. Los proveedores seleccionados tienen un mínimo de 20.000 posiciones de agente en la nube a nivel mundial, y algunos también ofrecen soluciones híbridas y único/múltiple -tenant en la nube junto con su plataforma local existente. Los proveedores de la evaluación de Matriz de Decisiones de Omdia, poseen su propia tecnología, ofrecen ventas directas a los usuarios finales y alojan sus servicios en sus propios centros de datos o en instalaciones de proveedores de centros de datos bien establecidos y conocidos o en una combinación de ambos.

Se han evaluado no sólo por sus ventajas técnicas, sino también por su impacto en el mercado y las opiniones de sus clientes en un amplio conjunto de categorías de ejecución.

Para comprender mejor la dinámica de la competencia en el mercado de los centros de contacto en la nube, Omdia evaluó y perfiló la siguiente lista de proveedores de centro de contacto en la nube:

- 8x8
- Bright Pattern
- Cisco
- Five9
- Genesys

- NICE inContact
- Talkdesk
- Vonage
- Worldline

Criterios de exclusión

Además de los nueve proveedores incluidos en este estudio, Omdia también tuvo en cuenta a Avaya, Amazon, RingCentral, Twilio y algunos otros, pero no se incluyeron en la puntuación detallada porque no cumplen actualmente con todos los criterios de inclusión de la Matriz de Decisión de Omdia, porque tienen productos que están en fase de desarrollo y aún no están disponibles para el público en general, porque aún no se han comercializado, o no pudieron presentar una solicitud completa o decidieron no participar en el estudio por otras razones.

Cabe señalar que la lista de proveedores de centros de contacto en la nube incluida en este informe no es ni mucho menos exhaustiva. Muchos actores nuevos de la nube y emergentes en el mercado ofrecen soluciones competitivas. El informe también excluye a muchos de los subcontratistas y organizaciones de telecomunicaciones que desempeñan un papel destacado en el mercado de los servicios de centro de contacto, aprovechando muchas de las plataformas de las organizaciones mencionadas y de otras con el fin de proporcionar servicios de centro de contacto. Los principales proveedores de servicios como AT&T, BT, Telefónica y Verizon ofrecen una gama de servicios de centro de contacto en la nube que satisfacen las necesidades de muchos tipos de empresas. Algunos proveedores de UC también ofrecen herramientas de centro de contacto en la nube integradas, como software.

Los centros de contacto que buscan soluciones en la nube también podrían revisar algunos de los proveedores de centro de contacto menos conocidos o relativamente nuevos, que tienen características únicas y fortalezas de mercado que también pueden ajustarse a sus necesidades: entre ellos se encuentran CenturyLink, Content Guru, Magnetic North y Noble System.

Metodología

Este informe proporciona un resumen de las capacidades de los proveedores de centro de contacto en la nube basado en una evaluación que mide su impacto en el mercado, puntajes de ejecución y las características tecnológicas que soporta. Omdia seleccionó proveedores que pueden ofrecer enrutamiento completo de llamadas de voz (es decir, distribución automática de llamadas [ACD]) en la nube, que puede enrutar al menos un canal de interacción más allá de la voz y que tiene al menos 20.000 posiciones de agentes desplegados en la nube en todo el mundo. Aunque algunos proveedores adicionales fueron capaces de cumplir con estos criterios, no pudieron o no quisieron proporcionar suficiente información para una evaluación o eligieron no participar en el estudio.

Se pidió a todos los proveedores incluidos que completaran un cuestionario de evaluación técnico detallado y proporcionar datos de mercado e ingresos y una lista de 10 a 15 clientes para ser encuestados por Omdia sobre las capacidades y la eficacia de su proveedor para atender a sus clientes. Omdia usó estos datos junto con el conocimiento interno para determinar los resultados de la Matriz de Decisiones. El puntaje detallado que sustentan la calificación en las secciones de tecnología, ejecución e impacto de mercado de la Matriz de Decisiones se puede encontrar en los gráficos individuales de radar por proveedores y en el Apéndice.

Evaluación de tecnología / servicio

En esta evaluación de medición, Omdia desarrolló una serie de características y funcionalidades que proporcionarían diferenciación entre las soluciones líderes en el mercado. Las áreas de criterios identificados para el centro de contacto en la nube multicanal son

- Capacidades básicas: los requisitos básicos para el manejo de llamadas y el enrutamiento de interacciones,

que incluyen IVR y optimización de la fuerza laboral

- **Interoperabilidad:** La plataforma tiene la capacidad de soportar TDM, IP Switching, estándares abiertos, aplicaciones de IVR externas y conexión de CRM's
- **Fiabilidad y escalabilidad:** el grado en que el proveedor de servicios ofrece herramientas de reducción de interrupciones y ayuda a los clientes con implementación de varios tamaños y la flexibilidad de las diferentes configuraciones alojadas y los tiempos de despliegue
- **Administración y seguimiento:** las capacidades del proveedor en la gestión del sistema, configuración, supervisión del rendimiento y gestión de la calidad
- **Plataforma:** la capacidad del proveedor en separación de tenants, actualización de clientes, redes de conectividad y telefonía
- **Servicios:** componentes de servicios profesionales en la oferta, opciones de soporte al cliente, disposiciones de niveles de servicio (SLA) y modelos de precios
- **Madurez de la solución:** cuánto tiempo lleva la empresa en el mercado de nube con una oferta, cuántos clientes ha adquirido el proveedor y qué tan sólido es el ecosistema de socios de negocios.
- **Seguridad:** la integridad física de la plataforma, particularmente el centro de datos, seguridad de escritorio del agente y cumplimiento de normas como PCI
- **Multicanal:** las capacidades que ofrece el proveedor para manejar interacciones no vocales, particularmente correo electrónico, chat web, colaboración web, redes sociales, dispositivos móviles y a través de todos los canales de comunicación de los clientes finales
- **Amplitud y profundidad de la solución:** cómo funciona cada parte del proveedor para ofrecer una plataforma de centro de contacto en la nube totalmente funcional; esto tiene en cuenta la integración con diferentes socios y la disponibilidad de varias opciones de despliegue
- **Estrategia de proveedor:** presencia global de cada participante, desarrollo de producto / tecnología, planes de comercialización en los diferentes mercados y valor de marca en el nicho de centro de contacto en la nube.

Ejecución

La puntuación de ejecución de cada proveedor y su solución se determina a partir de las respuestas de 7-10 de los usuarios finales de cada proveedor, recogidas en una reciente encuesta por correo electrónico gestionada por Omdia. La puntuación de ejecución se mide en las siguientes 10 áreas, cada una de las cuales se puntúa entre 1 y 10 en la encuesta:

- **Calidad del producto:** se evalúan las opiniones de los clientes sobre la calidad general de la oferta de la plataforma y los servicios recibidos.
- **Fiabilidad del alojamiento:** evaluación de la capacidad del proveedor para mantener niveles de servicio efectivos a lo largo del tiempo del servicio
- **Características y funcionalidad:** evaluación detallada de las características y funcionalidades de la solución
- **Innovación multicanal:** evaluación de la percepción de los clientes sobre la idoneidad de las capacidades de interacción no vocal del proveedor y su habilidad para adaptarse rápidamente a las nuevas herramientas
- **Usabilidad de los productos:** evaluación de la facilidad de uso del escritorio del agente y las herramientas de administración del supervisor
- **Facilidad de integración:** evaluación de la flexible y facilidad de integrarse con sistemas adicionales como CRM, IVR y aplicaciones de análisis
- **Precio:** evaluación del valor de la solución vs la oferta y si es competitivo en el mercado
- **Personalización:** un análisis de la facilidad con la que el proveedor trabaja con los clientes para integrar y personalizar su oferta en una única implementación.
- **Servicios profesionales:** evaluación sobre la capacidad de un proveedor para proveer servicios, por ejemplo, para ayudar a un cliente a migrar desde una plataforma heredada o añadir nuevos canales a su sistema

- **Tiempo de despliegue:** evaluación de la velocidad y la facilidad de instalación

Impacto de mercado

El impacto de una solución en el mercado global se evalúa en esta dimensión. Se mide el impacto del mercado en seis áreas, cada una de las cuales tiene una puntuación máxima de 10:

- **Ingresos:** producto y servicio del centro de contacto en la nube del último año completo (año fiscal 2019) de cada proveedor, los ingresos se calcularon como un porcentaje de los líderes del mercado.
- **Crecimiento de ingresos:** el crecimiento porcentual de ingresos de cada proveedor se estimó para los años 2018-19 en relación con la tasa de crecimiento de la (s) solución (es) de más rápido crecimiento en el mercado.
- **Penetración geográfica:** cuando fue posible, Omdia determinó el alcance de ingresos de cada proveedor en tres regiones: Américas; Europa, Oriente Medio y África (EMEA); y Asia Pacífico. Estos ingresos se calcularon como un porcentaje de los ingresos de la solución líder en el mercado en cada región. Se dio una ponderación adicional a la penetración sustancial de las tres regiones. Por lo tanto, las empresas con una penetración sustancial en varias regiones globales obtuvieron más alto puntaje.
- **Tamaño del cliente:** Omdia determinó el porcentaje de los ingresos de cada proveedor por número de implementaciones realizadas en cuatro segmentos de tamaño: menos de 100 agentes, 100–499 agentes, 500–999 agentes y 1.000 agentes o más. Estos ingresos se calculan como un porcentaje del ingreso del líder del mercado en cada región. El puntaje general de cada segmento clientes del proveedor, es el promedio de estos tres valores con crédito adicional para llegar a múltiples segmentos.
- **Penetración vertical:** Omdia determinó los ingresos de cada solución a partir de verticales como energía y servicios públicos; servicios financieros; ciencias de la salud y de la vida; fabricación; medios y entretenimiento; sector público; venta minorista, mayorista y distribución; telecomunicaciones; y agencias de viajes y transporte junto con "otras" empresas (principalmente operaciones de procesos comerciales [BPO]). Estos ingresos se calculan como un porcentaje de los ingresos del líder del mercado en cada vertical. La puntuación de penetración vertical general de la solución es el promedio de estos valores con un énfasis en los proveedores que tienen participación en el mayor número de verticales.
- **Reconocimiento:** esta medición corresponde a los clientes encuestados que informaron familiaridad con las ofertas del proveedor como un proveedor de centro de contacto en la nube.

Clasificaciones de Omdia

Omdia también proporciona orientación a empresas que buscan implementar soluciones de centros de contacto en la nube y segmenta a los proveedores en tres categorías: líder, retador y cliente potencial, utilizando los resultados de la Matriz de Decisiones. Para ser claros, las soluciones comparadas en este informe son las mejores ofertas en el mercado de centros de contacto en la nube, y todas son ofertas competitivas dignas de consideración. Porque Omdia se da cuenta de que el valor de la implementación de un centro de contacto alojado depende en gran medida si la solución se adapta a la estrategia general de interacción con el cliente de la empresa, recomendamos que la decisión de comprar una solución en lugar de otra debe basarse en una amplia gama de factores. Estos incluyen (pero no se limitan a) la alineación de las características y funcionalidad de la solución y los objetivos específicos de la interacción con el cliente de la empresa y estrategia del centro de contacto. Como resultado, las recomendaciones de Omdia de preseleccionar, considerar y explorar, debe considerarse solo en el contexto de los requisitos específicos de la solución para una empresa:

- **Líder del mercado:** Esta categoría representa las soluciones líderes que Omdia cree que son dignas de un lugar en la mayoría de las listas cortas de selección de tecnología de centros de contacto en la nube. El vendedor ha establecido una posición dominante en el mercado con un producto que es ampliamente aceptado como lo mejor de su categoría.

- **Retador del mercado.** Las soluciones de esta categoría tienen un buen posicionamiento en el mercado, se comercializan y venden bien el producto. Los productos ofrecen funcionalidades competitivas y buen precio vs desempeño y debe considerarse como parte de la tecnología selección.
- **Perspectiva de mercado.** Las soluciones de esta categoría suelen estar destinadas a cumplir los requisitos de un tipo específico de cliente. Como oferta de Nivel 1, la solución debe explorarse como parte del proceso general de selección de tecnología.

Análisis de mercado y soluciones

Omdia Matriz de decisiones: centros de contacto en la nube, 2020–21

Aunque el costo puede ser el punto de partida inicial que una empresa debe considerar al implementar un centro de contacto en la nube, también debe considerar el uso de la tecnología para diferenciarse de la competencia. Una solución en la nube ofrece a las empresas el acceso a la última tecnología, funcionalidades y herramientas multicanal sin tener que reemplazar sus sistemas. Utilizando una solución en la nube, una empresa puede adaptarse fácilmente a las tendencias y los comportamientos de los clientes, ya que éstos recurren a la web digital y a los canales móviles para encontrar soluciones a sus problemas. En lugar de tener que desplegar una nueva herramienta desde cero, la empresa puede añadir regularmente nuevos canales sin necesidad de revisar su solución de centro de contacto. Varios proveedores de centros de contacto en la nube están implementando un enfoque de microservicios para mejorar las aplicaciones de su producto, lo que hace que la adición de nuevas características y funcionalidades de vanguardia sea mucho más rápida que en el pasado y un proceso continuo en lugar de tener fechas de lanzamiento programadas.

En un entorno de nube, si los clientes utilizan canales adicionales, como el web chat para comunicarse, la empresa tendrá que reevaluar las capacidades de esos canales y asegurarse de que los datos de los clientes puedan vincularse con la voz tradicional. Los agentes deben estar preparados para atender consultas en esos otros canales y saber responder. Una empresa puede decidir migrar un pequeño número de agentes al principio para manejar los nuevos canales y luego ampliar gradualmente el número de agentes con las capacidades de ese canal. Una infraestructura de atención a la cliente basada en la nube proporciona más flexibilidad para añadir canales con nuevas características y funcionalidades, gradualmente a medida que el cliente lo requiera.

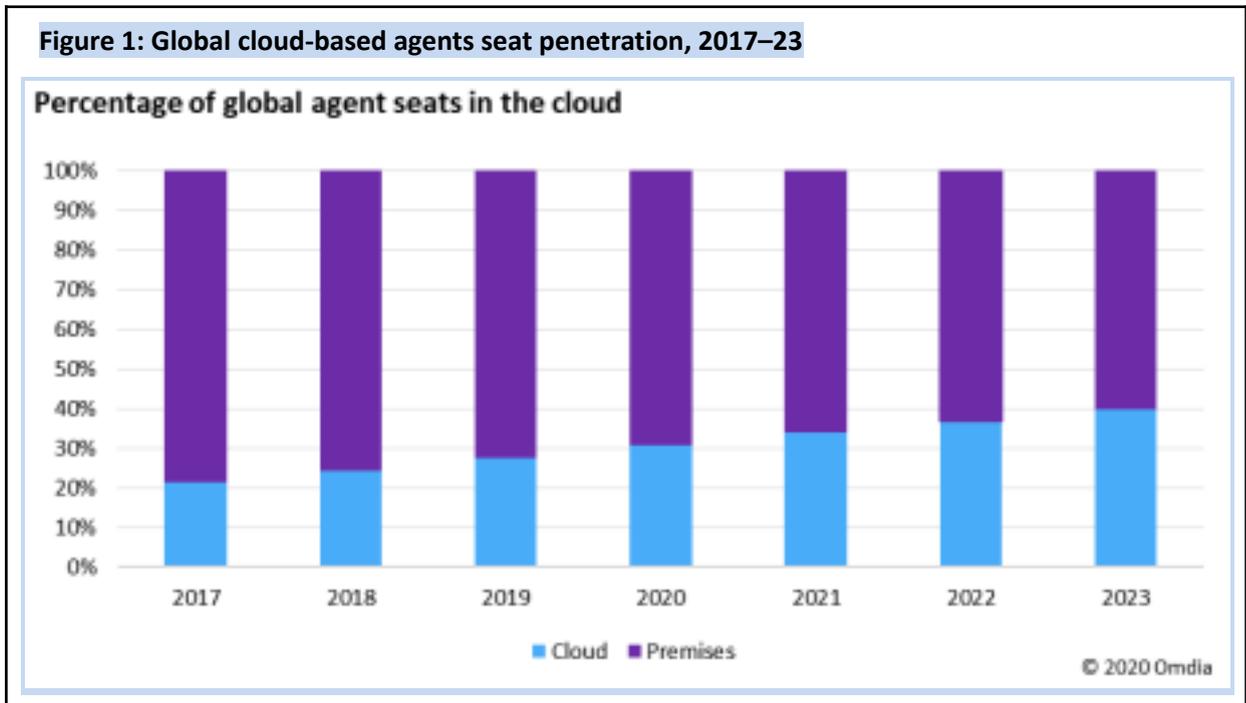
Los centros de contacto en la nube suelen ser más rápidos de desplegar y más fáciles de escalar que los sistemas basados en las instalaciones, tanto crecer como decrecer, con una administración y una complejidad reducidas para añadir o remover nuevos agentes, y la ampliación para las demandas estacionales cambiantes. Con las soluciones en la nube, una empresa puede planificar con una menor inversión inicial, contando con más flexibilidad para probar nuevos canales y capacidades de acuerdo con sus necesidades. La migración también se puede organizar con menos impacto en las herramientas y el personal existentes.

Al seleccionar un proveedor de centro de contacto en la nube, la empresa debe considerar cómo la posible solución puede ayudarle a añadir nuevas funcionalidades por etapas, según sea necesario. El desarrollo de producto de los proveedores, los socios tecnológicos y las inversiones en infraestructura de nube y capacidades de seguridad, esto y otros aspectos deben ser revisadas como parte del proceso de selección. Esto es especialmente crítico cuando se consideran las ofertas de proveedores de soluciones locales que han entrado en el mercado de la nube a través de un desarrollo interno o de una adquisición. Los proveedores de tecnología que ofrecen tanto soluciones basadas en las instalaciones como en la nube o híbridas deben explicar cómo sus estrategias de migración e I+D afectarán a los clientes en el futuro.

Como muestra la figura 1, Omdia prevé un fuerte crecimiento de la tasa de penetración de los puestos de agente basados en la nube en el mercado mundial de los centros de contacto hasta el año 2023. La penetración prevista de

los puestos de agentes en la nube a nivel mundial casi se duplica, pasando del 21,3% en el año base 2017 al 39,7% en 2023.

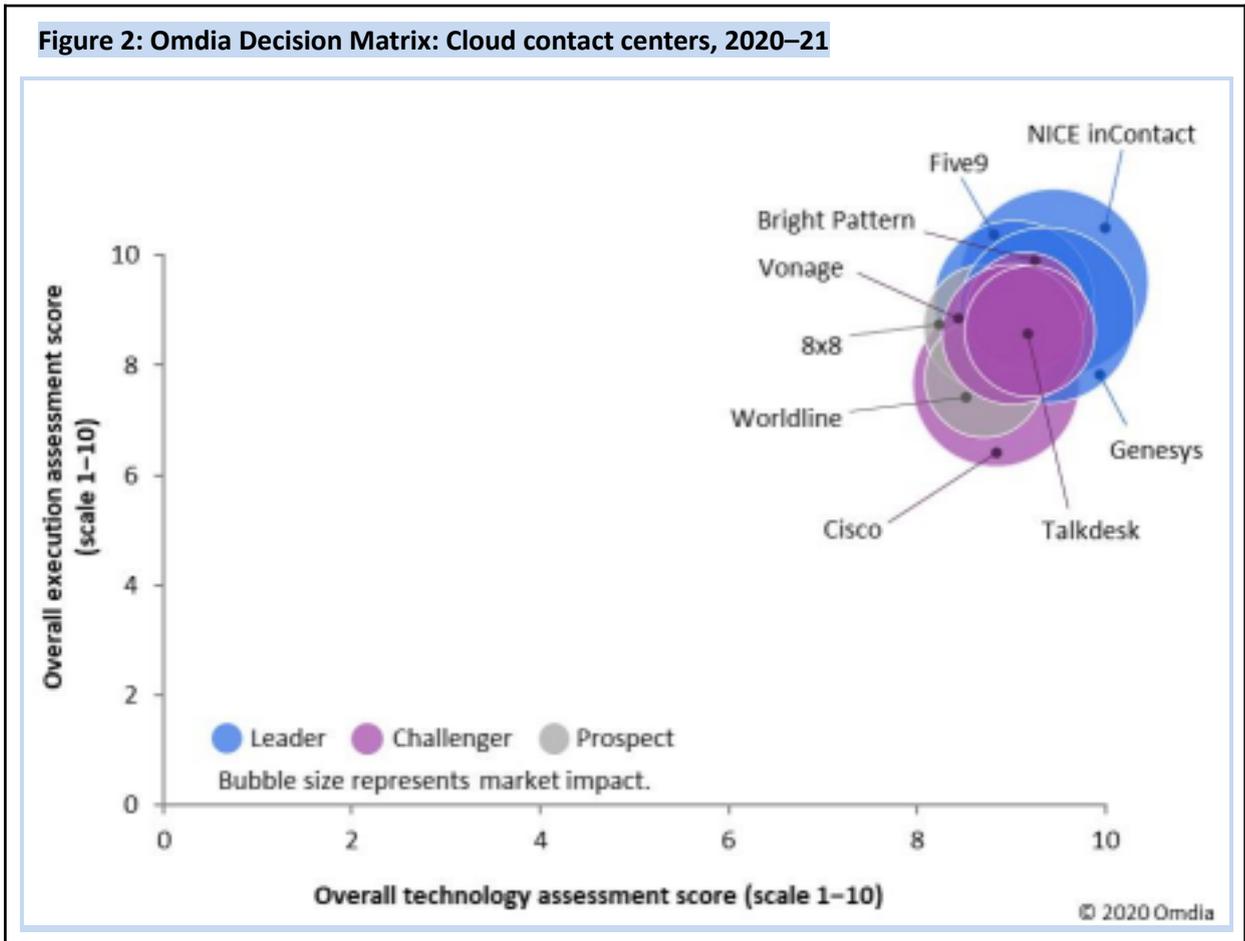
Este crecimiento previsto se suma a la importancia de un método para diferenciar entre las soluciones de los proveedores en el futuro.



Source: Omdia

La figura 2 representa a los principales proveedores en un gráfico de burbujas. Las puntuaciones medias de la evaluación tecnológica de la evaluación tecnológica, la ejecución y el análisis del impacto en el mercado se utilizaron para trazar la posición y el tamaño del proveedor en el gráfico.

Figure 2: Omdia Decision Matrix: Cloud contact centers, 2020–21



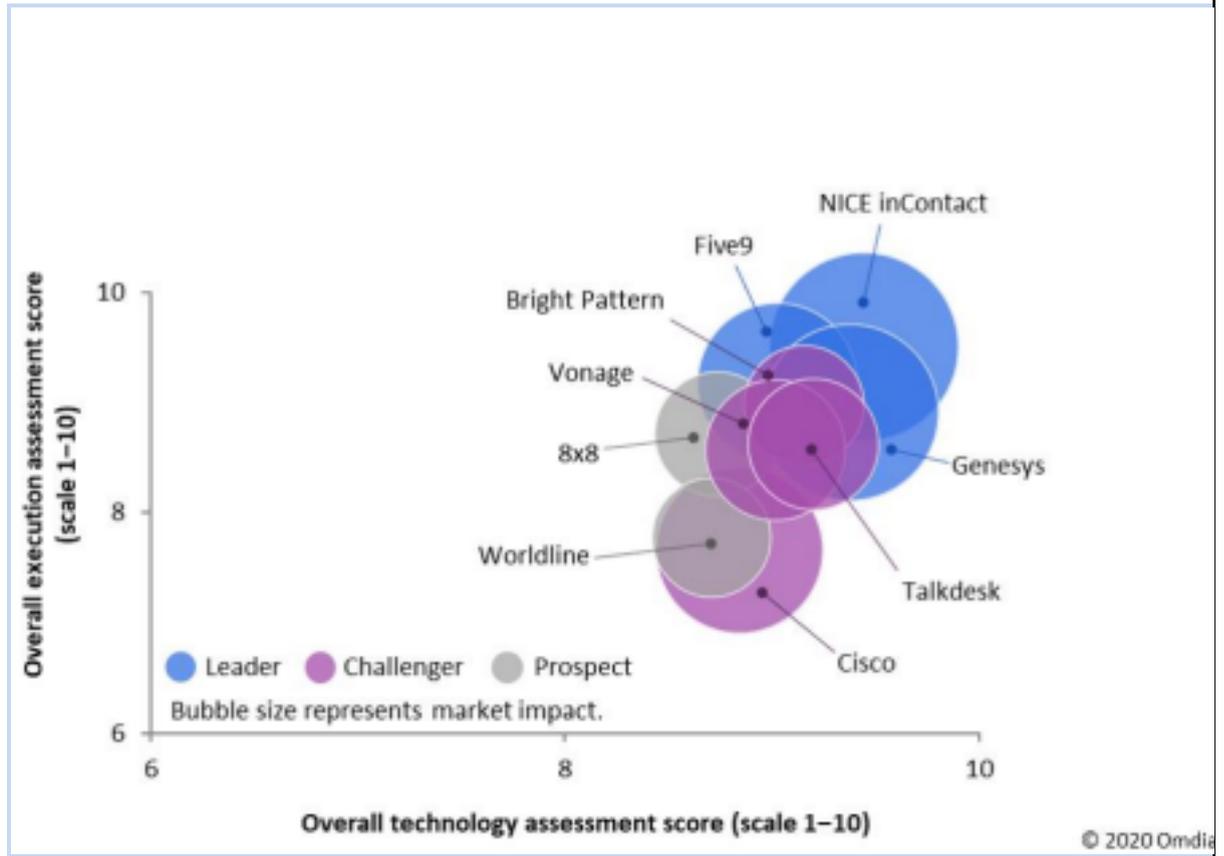
Source: Omdia

La proximidad de las puntuaciones de todos los proveedores calificados indica un sector en el que la feroz competencia ha dado lugar a una serie de capacidades técnicas básicas que son una apuesta para entrar en el mercado.

La diferenciación se basa cada vez más en el segmento de mercado, los clientes objetivo de las empresas, la calidad de los servicios profesionales consultivos, la eficacia de los canales y el grado de integración con otras aplicaciones y tecnologías relacionadas. La mayoría de los principales proveedores de centros de contacto en la nube están avanzando hacia la paridad de características entre sí y con sus competidores locales, al menos los que ofrecen una opción en la nube. El tamaño de las burbujas en este gráfico y en el siguiente gráfico indican las comparaciones del impacto relativo en el mercado de las distintas empresas, que consideran ingresos totales en la nube, el crecimiento anual de los ingresos, el reconocimiento de los clientes, el alcance del mercado vertical y geográfico y el tamaño promedio de los puestos de los clientes.

Como resultado de la estrecha puntuación, los líderes se determinaron por la puntuación media de sus evaluaciones técnicas, de ejecución y de impacto en el mercado que oscilaron entre 8,4 y 9,0 puntos de un posible 10. Así, Omdia calificó como líderes a NICE inContact (9,0), Genesys (8,7) y Five9 (8,4); Cisco, Vonage, Talkdesk y Bright Pattern, muy cerca de ellos y muy agrupados con puntuaciones medias entre 7,8 y 7,9, como aspirantes; y 8x8 (7,6) y Worldline (7,2) como aspirantes en base a sus puntuaciones medias. La figura 3 muestra las puntuaciones en una versión ampliada de la matriz de decisión en la que las gradaciones del mercado son más evidentes.

Figure 3: Expanded view of Omdia Decision Matrix: Cloud contact centers, 2020–21



Source: Omdia

Table 1: Omdia Decision Matrix: Cloud contact centers, 2020–21

Market leaders	Market challengers	Market prospects
Five9	Bright Pattern	8x8
Genesys	Cisco	Worldline
NICE inContact	Talkdesk	
	Vonage	

Source: Omdia

Líderes del mercado: Five9, Genesys, NICE inContact

Five9, Genesys y NICE inContact (listados alfabéticamente) están identificados como líderes del mercado en esta Matriz de Decisión de Omdia. Todos estos proveedores son actores de centros de contacto bien establecidos con sólidas capacidades tecnológicas, una cuota de mercado probada y un flujo de ingresos en constante crecimiento. Los tres proveedores obtuvieron una puntuación de 9,0 o más sobre 10 en sus evaluaciones tecnológicas y recibieron

calificaciones altas y constantes de sus clientes en la categoría de ejecución.

Five9

Five9, uno de los primeros proveedores de centros de contacto en la nube, ha hecho grandes avances en tecnología y ejecución en los últimos tres años. Five9 cuenta con calificaciones muy sólidas en las áreas de tecnología y ejecución, con una puntuación máxima o superior a la media en la mayoría de las áreas. Los puntos fuertes se centran en las capacidades tecnológicas generales, la interoperabilidad, la administración y la supervisión, la madurez de la solución y la seguridad. En el área de ejecución, basados en la encuesta de clientes de Omdia, los clientes de Five9 calificaron a Five9 en niveles máximos en las áreas de usabilidad del producto, facilidad de uso, servicios profesionales y tiempo de implementación, y calificaron a la empresa por encima de la media en las áreas de calidad del producto, personalización, precio, funcionalidad de las características y fiabilidad del alojamiento. Claramente, los clientes de Five9 parecen estar muy contentos con su proveedor de contact-center-as-a-service (CCaaS).

Las puntuaciones de Five9 en la categoría de impacto en el mercado, que incluye las áreas de nivel de ingresos, crecimiento de ingresos, alcance geográfico, alcance vertical y tamaño de los clientes, están en la media del grupo de empresas estudiadas por Omdia. Un reconocimiento especial para Five9 por estar entre las mejores puntuaciones de empresas conocidas por su participación como proveedoras en el sector de los centros de contacto en la nube.

Genesys

Con fuertes raíces en el mundo legacy, Genesys ha mejorado enormemente sus herramientas en la nube en los últimos años a través de adquisiciones y del continuo desarrollo y mejora de la tecnología interna. Genesys es conocida por sus amplias capacidades técnicas, y la empresa sigue demostrando que es líder en el sector de la gestión de la información -aún más ahora con su énfasis en servicios en la nube, además de la solidez de la oferta local de la empresa. Genesys tiene una gran base de clientes gracias a sus numerosas adquisiciones en la nube, ha visto un crecimiento muy importante y tiene una fuerte presencia geográfica en Europa y Asia, además de su sólido posicionamiento en el mercado de Norteamérica (NA). Genesys obtuvo una alta puntuación en la categoría de tecnología de esta Matriz de Decisión de Omdia, con una puntuación superior a la media en casi todas las áreas y en el nivel máximo en varias. Aunque su oferta de nube está ligeramente menos establecida en el mercado de la nube que algunos de los proveedores nativos centrados en la nube, la empresa está ganando rápidamente clientes en la nube y, según la reciente encuesta de clientes de Omdia, está obteniendo buenos resultados en todas las áreas incluidas en la categoría de ejecución, según la votación de sus clientes. En la categoría de impacto en el mercado Genesys es líder en las áreas de ingresos totales en la nube, mercado vertical, reconocimiento y alcance geográfico.

NICE inContact

Incluso antes de su fusión con NICE Systems hace cuatro años, InContact tenía una presencia a largo plazo como empresa independiente en el mercado de centros de contacto y como operador de telecomunicaciones regional. La empresa se había beneficiado de su sólida base de socios de negocios, incluidos operadores como Verizon en EE. UU., que la está ayudando en los esfuerzos de la empresa para llegar a clientes más grandes. Desde entonces, NICE inContact ha ganado una gran base instalada de clientes de centros de contacto y continúa experimentando un alto crecimiento para sus soluciones en la nube. Sus capacidades técnicas se ven reforzadas por su propia solución de optimización de la fuerza laboral y por sus alianzas tecnológicas. La fusión entre NICE inContact se movió con relativa rapidez para combinar los puntos fuertes de ambas empresas hace dos años, cuando la compañía anunció CXone, la plataforma de contact center en la nube totalmente integrada y abierta que combina las sólidas capacidades de enrutamiento del centro de contacto omnicanal de la antigua inContact con las tecnologías bien establecidas de NICE Systems en materia de gestión de la fuerza laboral (WEM) y de IA. En este análisis, NICE inContact obtiene una puntuación muy alta en el área de tecnología y es bien considerada por sus clientes, según Omdia. Encuesta a clientes utilizada en la medición de la ejecución de la empresa. Los productos de la empresa cumplen o superan los promedios tecnológicos en casi todas las áreas tecnológicas. Más específicamente, NICE inContact logró las máximas calificaciones en las áreas de capacidad, interoperabilidad, confiabilidad y escalabilidad, administración y monitoreo, madurez del producto, seguridad y amplitud y profundidad de la solución. Además, los clientes de la empresa

calificaron a NICE inContact con puntajes máximos en todas las áreas de ejecución. En la categoría de impacto en el mercado, la empresa obtuvo una puntuación muy alta en las áreas de ingresos totales de la nube, alcance vertical y geográfico y reconocimiento de la empresa del centro de contacto en la nube. El puntaje de reconocimiento es sustancialmente más alto que en el último informe de Omdia en 2017 cuando estaba por debajo del promedio, lo que muestra un importante paso positivo en el reconocimiento del mercado desde la combinación de NICE e inContact y el lanzamiento de CXone.

Retadores del mercado: Bright Pattern, Cisco, Talkdesk, Vonage

Las empresas designadas como competidores del mercado en este informe son proveedores que han tenido éxito en el mercado y tienen fuertes capacidades técnicas. Los aspirantes son Bright Pattern, Cisco, Talkdesk y Vonage, en orden alfabético. Mientras que Bright Pattern, NewVoiceMedia y Talkdesk se incluyeron en la versión anterior de la matriz e decision Omdia, Cisco y Vonage (que adquirió BroadSoft y NewVoiceMedia respectivamente) se incluyen por primera vez.

Bright Pattern

Bright Pattern es un proveedor con un reconocimiento de nombre relativamente bajo, pero creciente, en la industria, principalmente porque su producto en la nube había sido vendido bajo una marca diferente por el veterano vendedor de centros de contacto Aspect Software como su oferta de centros de contacto en la nube desde 2013. Actualmente, Bright Pattern vende su producto de centro de contacto en la nube a los usuarios finales directamente y a través de socios de negocios. El negocio de Bright Pattern en términos de puestos de agente e ingresos sigue siendo relativamente pequeño en comparación con el de muchos de los otros proveedores de este informe. Sin embargo, los impresionantes puntajes de la empresa en tecnología y ejecución atrajeron la atención de Omdia y ganaron una calificación de desafío en nuestro informe anterior, y Omdia creía que era un competidor que valía la pena ver en 2017. Ahora Omdia está aún más seguro de las sólidas credenciales y el potencial futuro de Bright Pattern porque mantuvo su calificación de desafío aún más fuerte en el informe actual.

Las calificaciones de tecnología de la empresa, según la evaluación de Omdia, son bastante impresionantes. Medido contra los principales jugadores que han sido proveedores de la industria en la nube y / o en las instalaciones durante mucho más tiempo, los resultados de la empresa en la categoría de tecnología son sólidos. Bright Pattern coincidió con los mejores proveedores en las áreas de interoperabilidad, confiabilidad y escalabilidad, administración y monitoreo, funcionalidad básica de la plataforma, multicanalidad y seguridad.

El Centro de Contacto en la Nube de Bright Pattern se situó como mínimo, si no ligeramente por encima, de la media de todos los productos en las áreas de amplitud y profundidad de la solución y capacidades generales. En la categoría de ejecución, que se basó en la encuesta de opinión de los clientes de Omdia, Bright Pattern obtuvo un rendimiento excelente. Los clientes de Bright Pattern calificaron a la empresa y sus productos con un nivel superior a la media en las áreas de fiabilidad del alojamiento, innovación multicanal, usabilidad, facilidad de integración precios, servicios profesionales y tiempo de implementación. Más impresionante que las calificaciones de los clientes es la consistencia de las calificaciones de la empresa en todas estas áreas. En la categoría de impacto en el mercado, la empresa igualó las medias de los proveedores en el área de alcance geográfico y se acercó a las medias en cuanto al alcance del mercado vertical y el tamaño de los clientes. Sobre la base de estas calificaciones, Omdia cree que Bright Pattern es, una vez más, el competidor a seguir a medida que la empresa y sus productos maduren y alcancen su punto álgido en el mercado.

Cisco

La adquisición de BroadSoft por parte de Cisco ha llevado a la empresa a esta actualización de la matriz de decisiones de Omdia y le ha otorgado una impresionante posición en la categoría de ofertas de los retadores del mercado. Tras la adquisición, BroadSoft se sumó a la cartera de productos de colaboración de Cisco con una plataforma escalable y flexible en los espacios crecientes de las comunicaciones unificadas en la nube y los centros de contacto. Con

más de 19 millones de suscriptores empresariales y una presencia en aproximadamente 80 países, Omdia cree que BroadSoft tiene el mayor alcance de cualquier plataforma de llamadas en la nube basada en estándares abiertos, disponible a través de más de 600 proveedores de servicios y socios de negocios en todo el mundo. La solución BroadSoft CCaaS CC-One formaba parte de la suite BroadSoft Business, que ofrecía una cartera totalmente integrada de aplicaciones de central privada (PBX) en la nube listas para la empresa, comunicaciones unificadas, herramientas de colaboración y centro de contacto. Cisco dedicó gran parte de 2019 a hacer crecer con éxito los ingresos del centro de contacto en la nube, consiguiendo un número récord de asientos bajo suscripción, realizando dos adquisiciones relacionadas con el compromiso del cliente (CloudCherry y Voicea), añadiendo un nivel significativo de nuevos talentos de centros de contacto.

A principios de este año, el grupo de productos de atención al cliente CCaaS de Cisco fue rebautizado como Cisco Webex Contact Center Portfolio, que incluye las dos soluciones en la nube Webex Contact Center y Webex Contact Center Enterprise Cloud Solutions. Webex Contact Center Enterprise solo estuvo disponible de forma general hasta febrero de 2020, por lo que la solución en la nube de Cisco utilizada para las comparaciones en este informe de investigación se basa únicamente en Webex Contact Center, que inicialmente se derivó de la oferta de BroadSoft CC-One y ha sido complementada por Cisco en los últimos dos años. Webex Contact Center es una oferta sustancialmente competitiva que ofrece a los clientes la posibilidad de desplegar una solución de centro de contacto en la nube pública totalmente omnicanal con gestión de personal integrada (WFM), capacidades de salida y análisis avanzados, y está respaldada por el amplio ecosistema de socios de negocios de Cisco y el soporte de Cisco disponible en todo el mundo. Webex Contact Center de Cisco se basa en sólidos atributos tecnológicos que se mantienen firmes cuando se comparan con las otras ofertas de centro de contacto revisadas en este análisis.

Se reconocieron áreas específicas de fortaleza en la evaluación tecnológica de capacidades, interoperabilidad del sistema, administración y supervisión, operaciones generales de la plataforma y amplitud y profundidad de la solución. Las calificaciones de media o ligeramente inferior a la media se dieron en las áreas de madurez de la solución, seguridad, estrategia del proveedor, fiabilidad y escalabilidad, y capacidades multicanal. En la categoría de ejecución, que se basó en la encuesta de usuarios de clientes realizada para este análisis, las calificaciones más altas de Cisco se dieron en las áreas de funcionalidad características, personalización y facilidad de integración. En la categoría de impacto en el mercado del análisis, Cisco obtuvo una puntuación muy superior a la media en alcance geográfico y vertical, crecimiento de los ingresos en la nube y reconocimiento de los clientes como proveedor de centros de contacto en la nube. El tamaño de los clientes se situó justo en el nivel medio del grupo de proveedores, y los ingresos generales del producto Webex Contact Center se situaron justo en la media del grupo.

Talkdesk

Desde que ingresó al mercado en 2011, Talkdesk ha avanzado mucho para establecerse rápidamente como un competidor serio. Con sede en San Francisco, la empresa es de propiedad privada y, aunque sus ingresos no se revelan oficialmente, Omdia estima que los ingresos anuales de Talkdesk oscilan entre 125 y 200 millones de dólares. Talkdesk ahora emplea a más de 1,000 personas en todo el mundo y continúa gastando el 50% de los recursos de la empresa en I + D, lo que le ha permitido ofrecer una cantidad impresionante de nuevas aplicaciones y servicios en los últimos dos años. La compañía ahora atiende a más de 1.800 clientes en más de 75 países. Aproximadamente la mitad de los nuevos ingresos comerciales de Talkdesk se obtienen a través de socios y agentes principales.

Una vez más, Talkdesk obtuvo calificaciones impresionantes en la categoría de evaluación de tecnología de Omdia. Obtuvo un alto puntaje en las áreas de interoperabilidad (más de 60 integraciones listas para usar), administración y monitoreo, funcionalidad de la plataforma central, capacidades, multicanal y seguridad. En la categoría de ejecución, que fue un resumen de las puntuaciones obtenidas de nuestra encuesta de clientes de Omdia, Talkdesk calificó junto con muchos de los proveedores más experimentados con puntuaciones promedio de la industria, pero muy consistentes, en calidad del producto, confiabilidad del alojamiento, facilidad de integración y servicios profesionales. Talkdesk obtuvo una puntuación mejor que la media en las áreas de usabilidad del producto y tiempo de

implementación. Como era de esperar, las puntuaciones de impacto en el mercado en las áreas de ingresos generales, tamaño del cliente, alcance geográfico y vertical y reconocimiento estuvieron por debajo del promedio cuando se compararon con competidores más grandes y establecidos. Un pico en la categoría de impacto en el mercado se registró en el área de crecimiento de los ingresos, dadas las tasas constantes de crecimiento año contra año del 100%. Omdia cree que el reconocimiento y la conciencia del mercado continuarán creciendo a través de inversiones continuas en campañas y eventos de la industria.

Vonage

Este año Vonage se incluyó en la Matrix de decisión Omdia en función de la adquisición de la oferta CCaaS de NewVoiceMedia, en nuestro análisis interior se incluyó en función de su posición como un impresionante proveedor de centros de contacto en la nube de múltiples instancias de rápido crecimiento, fundado en el Reino Unido en 2000. La compañía había estado proporcionando su antiguo conjunto de soluciones de centros de contacto en la nube ContactWorld desde 2006. A pesar de su relativa novedad en el mercado de NA y su pequeño tamaño relativo en ese momento, la compañía tuvo una actuación impresionante frente a competidores más grandes y experimentados. La propiedad de Vonage de NewVoiceMedia, con sus recientes mejoras bajo Vonage, impulsó a Vonage al Mercado CCaaS con un producto sólido con puntajes sólidos que lo ubican en la categoría de desafío en nuestro análisis actual de la matriz de decisión Omdia. A través de una serie de cuatro lanzamientos de actualizaciones de productos que van desde la primavera de 2019 hasta la primavera de 2020, Vonage ha mejorado su oferta de centro de contacto con más de 70 nuevas funcionalidades centradas en los requisitos de centro de contacto de nivel de entrada e intermedio. Las funcionalidades incluyeron administración de usuarios, actualizaciones de interacción con el tablero, manejo de llamadas prioritarias, presencia de Skype for Business, integración de panel único UC / CC, Vonage Contact Center cambio de marca, asistencia virtual impulsada por IA y capacidades de lenguaje ampliadas.

Esta vez, Vonage Contact Center nuevamente obtuvo una buena puntuación en todas las categorías de tecnología y ejecución, logrando al menos el promedio y, en varias áreas, mejor que el promedio o puntajes máximos. Se registraron puntuaciones tecnológicas máximas o muy cercanas a las máximas en cuanto a interoperabilidad, administración y supervisión, plataforma general y capacidades. Los puntajes más altos se obtuvieron en ejecución, según lo juzgaron los clientes en la encuesta de Omdia, en las áreas de servicios profesionales, precios y tiempo de implementación. Se obtuvieron puntajes superiores o promedio en las calificaciones de impacto de mercado frente a competidores formidables por alcance geográfico y vertical y tamaño de cliente. Solo las categorías de ingresos, crecimiento porcentual de ingresos y reconocimiento de la empresa se ubicaron por debajo del promedio, lo que no es sorprendente dada la madurez limitada del producto del centro de contacto, especialmente en la región de NA, y su incorporación relativamente reciente a la cartera de productos de Vonage.

Perspectivas del mercado: 8x8, Worldline

8x8

Como complemento a sus exitosas ofertas de telefonía UC basadas en la nube, 8x8 ofrece el 8x8 Contact Center, un centro de contacto multi instancia basado en la nube que puede desplegarse en una nube pública o privada combinada con la oferta de comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) de 8x8 (Series X) o como una solución CCaaS independiente. Aunque 8x8 es una empresa en rápido crecimiento que cuenta con 1.600 empleados en ocho países y un millón de usuarios empresariales en más de 150 países, la mayor parte de sus ingresos se atribuye actualmente a su negocio de telefonía VoIP. La empresa informó que las ventas de los centros de contacto oscilan entre 50 y 100 millones de dólares al año. Omdia estima que el negocio de centros de contacto de 8x8 soporta actualmente unos 75.000 puestos de agentes concurrentes en todo el mundo, de los cuales aproximadamente el 70% se encuentra en América y el resto se reparte entre EMEA y Asia, con un 20% y un 10% respectivamente. Se estima que el tamaño promedio de las instalaciones de 8x8 Contact Center es inferior a 50 puestos.

Los puntos fuertes del mercado vertical de 8x8 son la consultoría, los servicios de TI, la sanidad, el comercio minorista y los servicios financieros. Sus posiciones en este informe en las categorías de tecnología, ejecución e

impacto en el mercado son mixtas. En la categoría de calificaciones tecnológicas, el Contact Center de 8x8 obtuvo una puntuación relativamente alta en las áreas de interoperabilidad, administración y supervisión, plataforma central y capacidades multicanal. En la categoría de ejecución, los clientes de 8x8 calificaron su producto de centro de contacto por encima de la media en términos de producto. En la categoría de ejecución, los clientes de 8x8 calificaron su producto de centro de contacto por encima de la media en términos de calidad del producto, características y funcionalidad, innovación multicanal y facilidad de uso. El resto de las puntuaciones de ejecución fueron aproximadamente la media de las puntuaciones del grupo de proveedores. Las puntuaciones de ejecución más bajas de 8x8 se dieron en las áreas de personalización y tiempo de despliegue, con una puntuación ligeramente inferior a la media del grupo. Como empresa de centros de contacto en la nube, 8x8 obtuvo una puntuación de reconocimiento del cliente mucho mejor que la media en la categoría de puntuación de impacto en el mercado. Con sólo un par de excepciones, los proveedores de la competencia obtuvieron una puntuación relativamente baja en comparación con 8x8 en el área de reconocimiento del cliente, lo que significa que el conocimiento del mercado de 8x8 como proveedor de centros de contacto en la nube es muy fuerte. En el área de alcance del mercado vertical 8x8 Contact Center registró puntuaciones ligeramente inferiores a la media, y obtuvo puntuaciones relativamente más bajas que la competencia en el alcance geográfico, el tamaño de los clientes, el crecimiento de los ingresos generales.

Worldline

La entrada de Worldline en el mercado de los centros de contacto y el desarrollo de la solución WL Contact comenzó a mediados de los años 90, cuando Worldline, aprovechando su sólida posición en el mercado financiero en Europa, vio la oportunidad de añadir valor al contacto con el cliente a través del canal de voz y otras tecnologías de interacción con el cliente, como IVR, biometría de voz, autoservicio, ACD en un centro de contacto virtual y capacidades de ventas y servicios salientes. Este desarrollo de la tecnología de interacción con el cliente continuó durante 2014, cuando Worldline implementó una solución ACD e IVR multisitio de 2.000 plazas que gestiona más de 20 millones de llamadas al año, y luego en 2016 con el despliegue multicanal internacional de voz, correo electrónico e IVR para 1.000 agentes en tres continentes. En 2017 Worldline se involucró en despliegues omnicanal, y en los últimos tres años extendió la cobertura en el Reino Unido, Estados Unidos y Alemania y realizó implementaciones omnicanal y de IA a 20.000 agentes en toda Francia. Worldline se ha convertido en un proveedor de centros de contacto en la nube de primera clase, centrado en el mercado de mayor número de agentes.

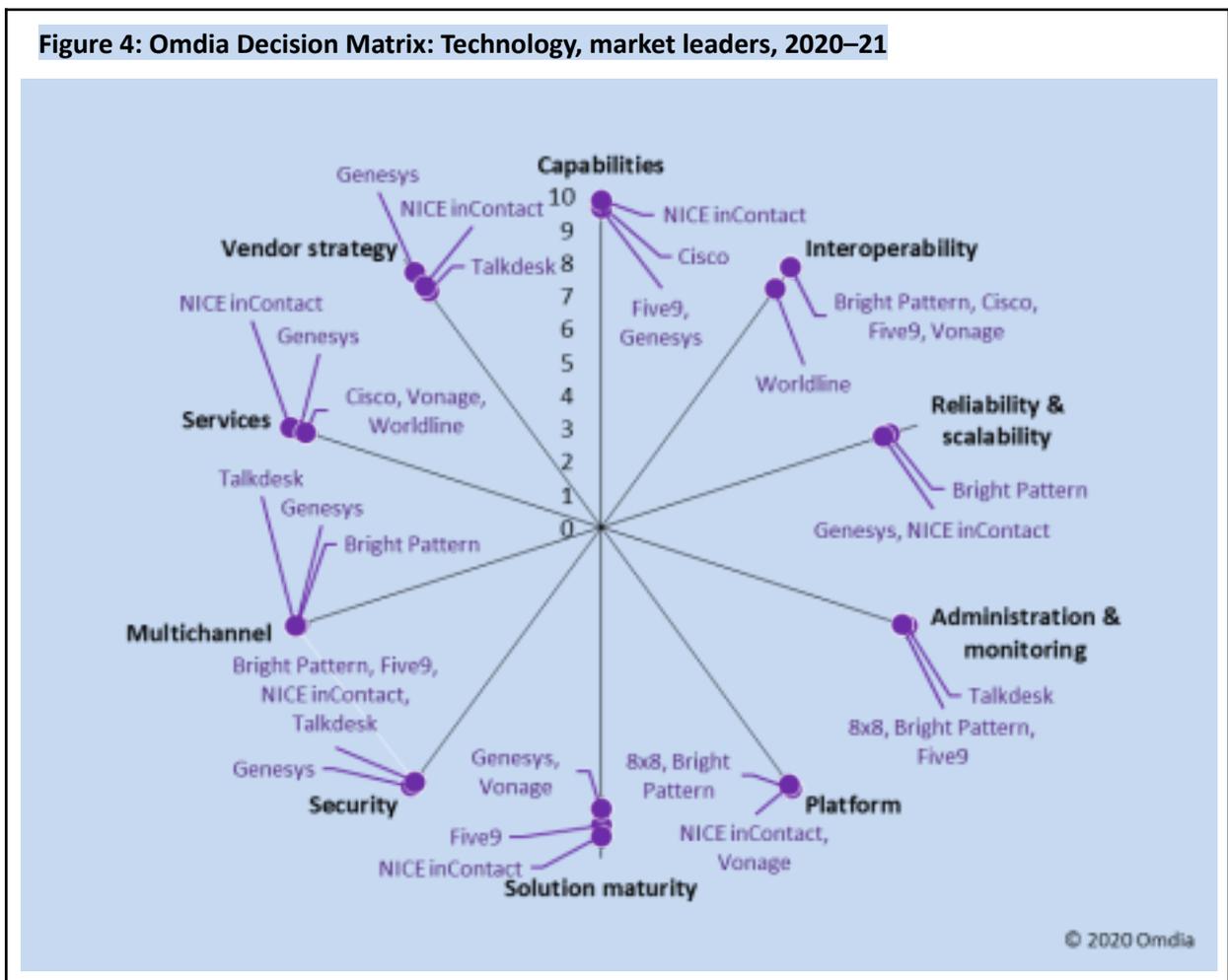
Worldline se centra principalmente en el mercado empresarial de alto número de agentes. En la actualidad, Worldline puede presumir de dar soporte a un importante cliente de una institución financiera que atiende a 32 millones de clientes, a través de 52 millones de llamadas entrantes y 18 millones de correos electrónicos al año, con la ayuda de un equipo de 35 personas de Worldline. La oferta de Worldline WL está a la altura de los demás competidores comparados en este análisis. Los puntos fuertes se citan en las áreas de administración y supervisión, plataforma general, multicanalidad de la solución, y estrategia general del proveedor. En la categoría de ejecución, basado en la encuesta realizada a clientes por Omdia como parte de este análisis, Worldline WL se sitúa en la media de todas las ofertas en las áreas de integración multicanal, facilidad de integración y personalización. Las áreas calificadas por los clientes como ligeramente inferiores a la media fueron el tiempo de implementación, calidad del producto, facilidad de uso del producto y fiabilidad del alojamiento. En la categoría de impacto en el mercado el producto de centro de contacto en la nube Worldline WL obtuvo la máxima puntuación del grupo de competidores en el tamaño de los clientes según el número medio de agentes por instalación, lo que confirma el alto nivel de penetración de la empresa en el extremo superior del mercado. En las áreas de alcance geográfico y vertical, Worldline obtuvo una puntuación inferior a la media, principalmente debido a que la empresa tiene una fuerte presencia en la región EMEA y en el sector financiero como objetivos de mercado. El reconocimiento de la empresa también obtuvo una puntuación relativamente baja en nuestra encuesta a los clientes, muy probablemente debido a la limitada exposición de Worldline, hasta la fecha, en el mercado norteamericano y otras áreas fuera de Europa.

Líderes del mercado

Líderes del mercado: Tecnología

En la categoría de tecnología, Omdia se ha centrado en 10 áreas que creemos que representan las características más importantes relacionadas con un centro de contacto en la nube, como se muestra en la Figura 4. En general, todos los proveedores obtuvieron una puntuación relativamente buena en la evaluación tecnológica, pero los resultados de la figura muestran los tres proveedores con las puntuaciones más altas en cada una de las áreas. En los casos en los que se han producido empates, pueden aparecer más No es de extrañar que, a medida que el sector madura y la tecnología se vuelve menos diferenciador entre las ofertas de los proveedores, sea más difícil discernir las diferencias tecnológicas entre los proveedores. Las puntuaciones medias más altas en las 10 áreas tecnológicas fueron para NICE inContact (9,45), Genesys (9,38) y Talkdesk (9,20).

En el eje de capacidades generales, hay una agrupación de proveedores con algunas puntuaciones empatadas. NICE inContact y Cisco lideran la categoría con puntuaciones de 9,88 y 9,75 respectivamente, seguidos por Five9 y Genesys empatados con 9,63. Otras áreas en las que se produjeron agrupaciones y empates de puntuación es la interoperabilidad, donde los líderes son Bright Pattern, Cisco, Five9 y Vonage (todos con una puntuación de 9,7), y multicanal con Talkdesk (9,65), Genesys (9,63) y Bright Pattern (9,56) a la cabeza.



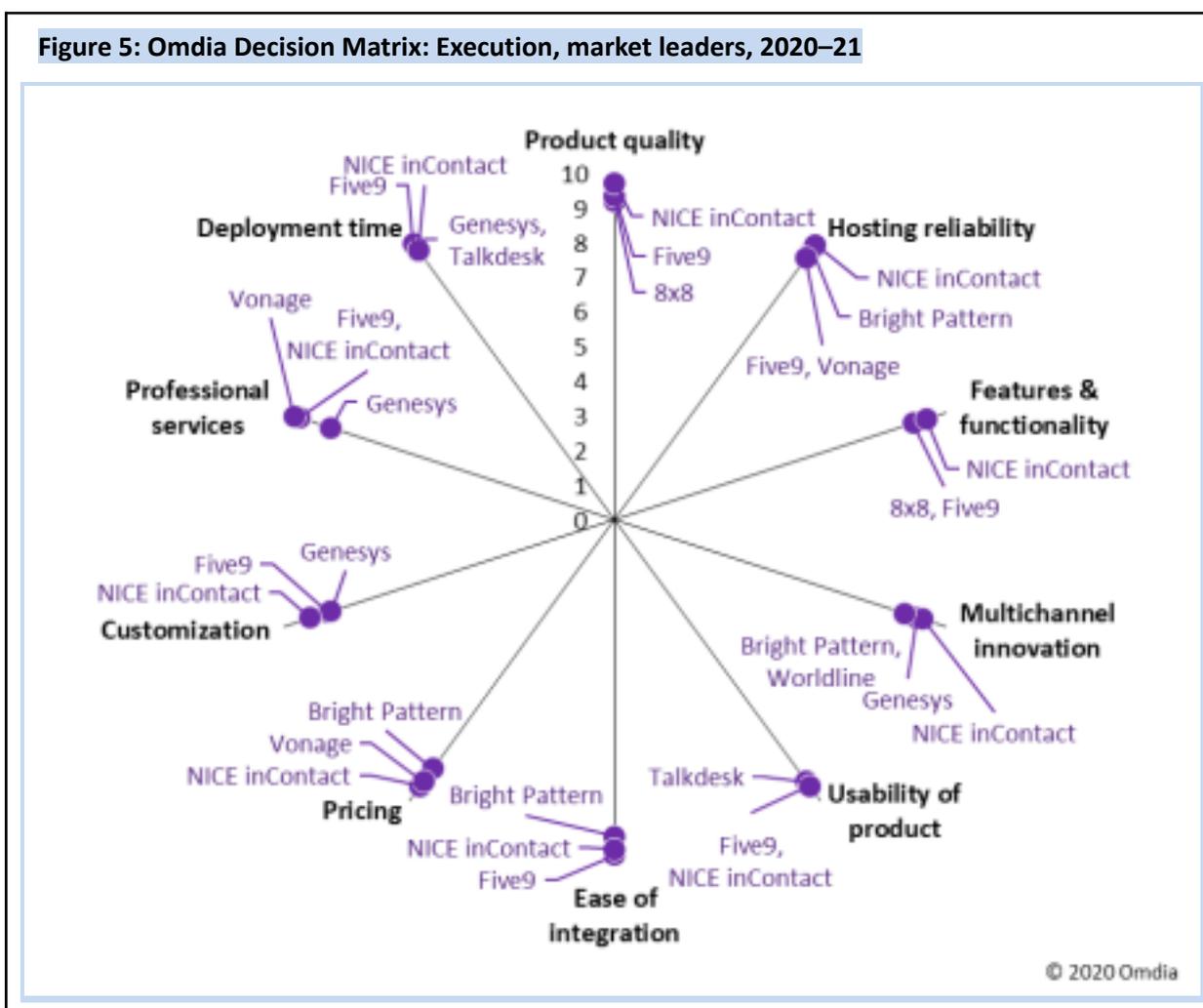
Source: Omdia

Líderes del mercado: Ejecución

Para la categoría de ejecución de la Matriz de Decisión, Omdia pidió a una muestra de clientes de cada proveedor que calificara a su proveedor según 10 criterios. Los resultados muestran la percepción del cliente sobre su proveedor. Cada área es esencial para una solución global en la nube. Además de la calidad del producto y de las

características y funcionalidades, la fiabilidad de un proveedor, el tiempo medio de despliegue, el precio, la facilidad de integración, la usabilidad del producto, innovación multicanal, personalización e implementación de servicios profesionales son importantes para la satisfacción general del cliente. Las puntuaciones medias más altas en las 10 áreas calificadas por sus clientes fueron para NICE inContact (9,5), Five9 (9,18) y Bright Pattern (8,98) en tercer lugar, superando a Genesys por sólo siete centésimas de punto. En la Figura 5 se muestran los tres líderes con mayor puntuación en cada área de ejecución.

Los tres proveedores líderes generales aparecen en varias de las áreas evaluadas. NICE inContact ocupa el primer puesto en calidad de producto, fiabilidad de alojamiento, características y funcionalidad, y está empatado con Five9 en usabilidad de producto. Five9 lidera el área de facilidad de integración y empatata en el primer puesto con NICE inContact en servicios profesionales. Bright Pattern, a pesar de ser un actor más pequeño y con menos tiempo en el mercado, muestra tres puntos fuertes en alojamiento y fiabilidad, innovación multicanal, facilidad de integración y precios.



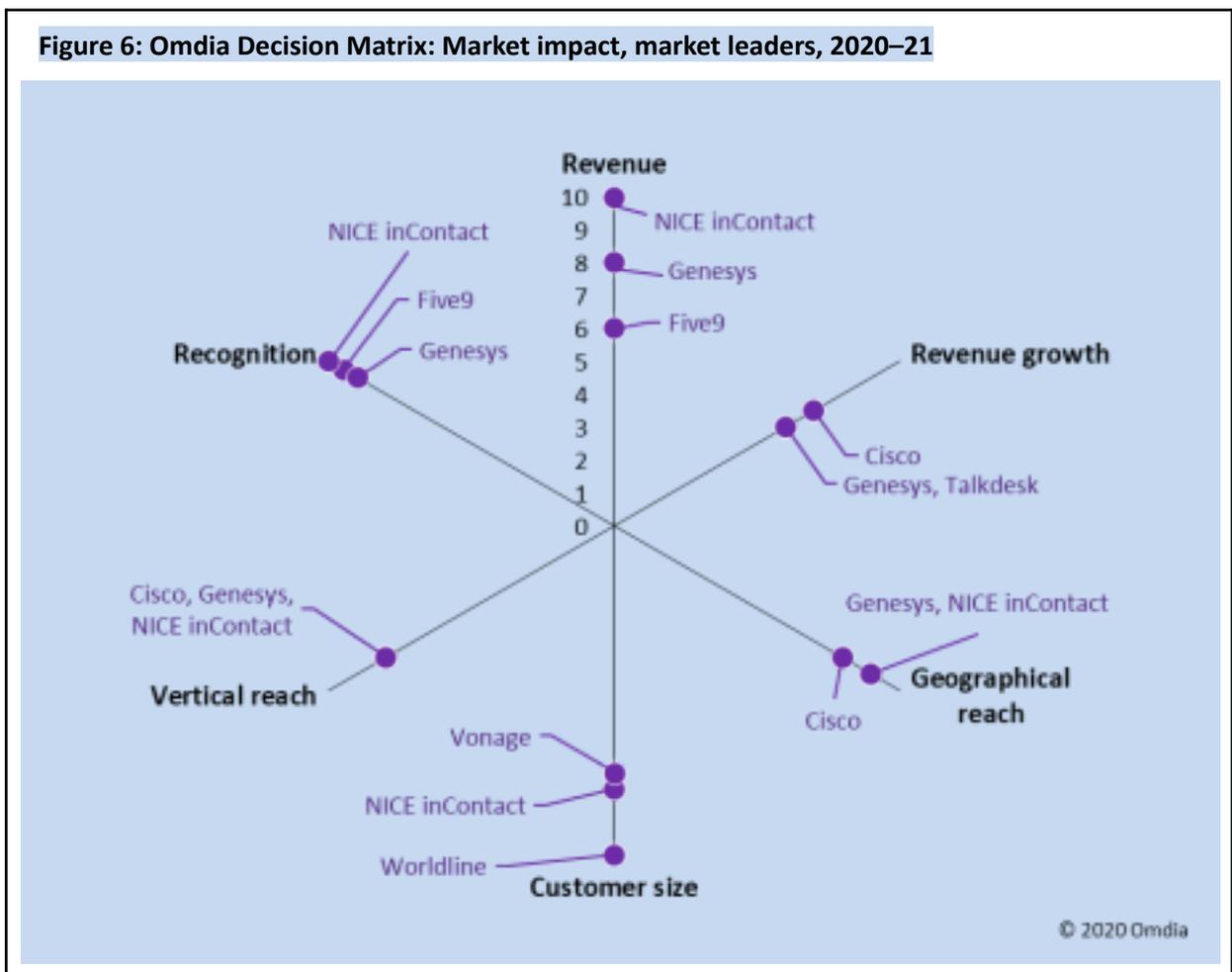
Source: Omdia

Líderes del mercado: Impacto en el mercado

La figura 6 ofrece una indicación de la posición de las tres primeras empresas en la categoría de impacto en el mercado en términos de ingresos y tasas de crecimiento en la nube, alcance geográfico y ventas en diferentes verticales, penetración en múltiples rangos de tamaño de clientes, y reconocimiento de marca por parte de los clientes y prospectos de productos y servicios de centro de contacto. Los ingresos atribuidos a las soluciones de centro de contacto en la nube indican el peso de un proveedor en el mercado y su éxito hasta la fecha en la captación de

cuota de mercado. Se estima que NICE inContact, Genesys y Five9 son los mayores proveedores de cloud en esta Matriz de decisión. Aunque Genesys tiene una larga presencia como líder en el mercado de los centros de contacto, la empresa ha aumentado rápidamente sus ingresos en el mercado de los centros de contacto en la nube en los últimos años. NICE inContact ha crecido principalmente gracias a su exclusividad de ventas en el mercado de los centros de contacto en la nube y al suministro de un producto sólido y servicios relacionados durante un período de tiempo más largo. En el ámbito del crecimiento de los ingresos de los centros de contacto en la nube año tras año, Cisco parece liderar el grupo de proveedores, seguido de Genesys, pero NICE inContact y Genesys aventajan a Cisco en el alcance geográfico. Claramente, Worldline, una empresa con sede en el Reino Unido que se centra en clientes financieros muy grandes es el líder en tamaño de clientes. En cuanto al alcance del mercado vertical, Cisco, Genesys y NICE inContact están a la cabeza.

El reconocimiento de las marcas de los clientes en el área de los centros de contacto en la nube ha sido bastante irregular en los últimos años, a medida que se incorporan nuevas empresas al mercado y se producen fusiones y/o adquisiciones. Omdia calculó el reconocimiento de marca en su encuesta a clientes haciendo una lista con los nombres de más de 20 empresas (proveedores de cloud contact center y otras que no lo eran) y pidiendo a los clientes de los nueve proveedores que que identificaran los nombres de las empresas que creían que ofrecían productos de centros de contacto en la nube. Por supuesto, se permitieron múltiples respuestas. Curiosamente, el reconocimiento de los clientes como proveedor de centros de contacto en la nube es para NICE inContact, seguido de Five9 y Genesys. En nuestro último ODM, Five9 fue el líder por un amplio margen.



Source: Omdia

Análisis de proveedores

Bright Pattern Centro de Contacto Center (recomendación de Omdia: Rival)

Bright Pattern, con sede en San Bruno (California), fue fundada en 2010 por un grupo de veteranos del sector de los centros de contacto procedentes de conocidos proveedores como Aspect, Genesys y FrontRange. La oferta de Centro de Contacto de la empresa Bright Pattern se diseñó y construyó internamente para satisfacer los requisitos específicos de la función de comunicación con el cliente omnicanal a escala empresarial, que estaba surgiendo en ese momento. En 2014, Bright Pattern se convirtió en un verdadero proveedor de plataformas omnicanal, proporcionando canales de voz, chat y correo electrónico entrantes/salientes con la capacidad de proporcionar enrutamiento omnicanal en una sola interfaz de usuario de agente. Hasta 2018, el enfoque de Bright Pattern fue desarrollar un centro de contacto omnicanal en la nube de clase empresarial y venderlo a sus clientes iniciales. Desde 2018, el énfasis de la compañía se ha centrado en ampliar los esfuerzos de ventas y marketing para ofrecer su solución probada al mercado y ampliar su base instalada.

Omdia estima que Bright Pattern actualmente atiende a una base instalada de aproximadamente 400 clientes con más de 40.000 asientos de centro de contacto en la nube e ingresos anuales en el rango de 25 a 50 millones de dólares. Los flujos de ingresos de la empresa están repartidos geográficamente, con un 65% de los ingresos procedentes de América, un 15% de EMEA y un 20% de Asia. Del mismo modo, las posiciones de agentes están bien repartidos entre los diferentes tamaños de centros de contacto, con aproximadamente el 30% de las posiciones de agentes en el rango de menos de 100, el 50% en el rango de 100-499, el 19% en el rango de 500-999, y el 1% en el rango de 1.000+. Se afirma que el mayor despliegue de un solo cliente es de +5.000 posiciones de agente. La distribución vertical de las posiciones de agente se distribuye en cierto modo con una concentración del 45% en el segmento de BPO, el 15% en el transporte, el 12% en la sanidad, el 10% en los servicios financieros, el 5% en cada uno de los mercados de telecomunicaciones y energía, el 3% en el comercio minorista y mayorista, y el resto en otros mercados. Aunque a partir de una pequeña base de ingresos, la tasa de crecimiento de los ingresos de Bright Pattern de 2019 a 2020 fue del 40%.

Bright Pattern vende su producto a los usuarios finales a través de una red de 25 socios de negocios que representan aproximadamente la mitad de las ventas totales de Bright Pattern. La solución de Centro de Contacto en la nube de Bright Pattern admite cualquier opción de despliegue deseada por los clientes, incluida la nube privada o pública, como Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure y los sistemas basados en OpenStack; los propios centros de datos optimizados de Bright Pattern y los de cualquier proveedor de telecomunicaciones. Otras opciones son las implementaciones globales multi-instancia o única-instancia (cuando un cliente se distribuye por varias geografías), los centros de datos y el uso de varios proveedores de telecomunicaciones mientras se gestiona y se informa a nivel global. La solución de Centro de Contacto de Bright Pattern también puede funcionar en un entorno híbrido. Aunque el negocio de Bright Pattern, medido en posiciones de agentes e ingresos, es todavía bastante pequeño en comparación con el de otros proveedores de este informe, la empresa está creciendo y tiene un negocio que está bien distribuido a través de la geografía global, los tamaños de los sistemas y los mercados verticales. El centro de contacto en la nube de

Bright Pattern ofrece una amplia funcionalidad que admite voz, texto, correo electrónico, chat, videochat e IVR. También admite canales emergentes, como Facebook Messenger, otros mensajeros y bots, todos ellos nativos en la plataforma omnicanal. La gestión de casos está integrada en la plataforma y también está disponible journey de cliente de arrastrar y soltar. Bright Pattern ofrece un rico conjunto de API para la integración con una amplia gama de aplicaciones como CRM o AI y un escritorio de agente unificado capaz de federar el contexto del cliente desde múltiples CRM y aplicaciones mientras muestra toda la información relevante basada en el contexto de interacción en la parte visible del escritorio.

Las mejoras anunciadas recientemente incluyen una funcionalidad móvil primero con mensajeros móviles que incluyen Facebook y otros canales nativos de la plataforma; mensajería in-app; IA abierta en la plataforma para

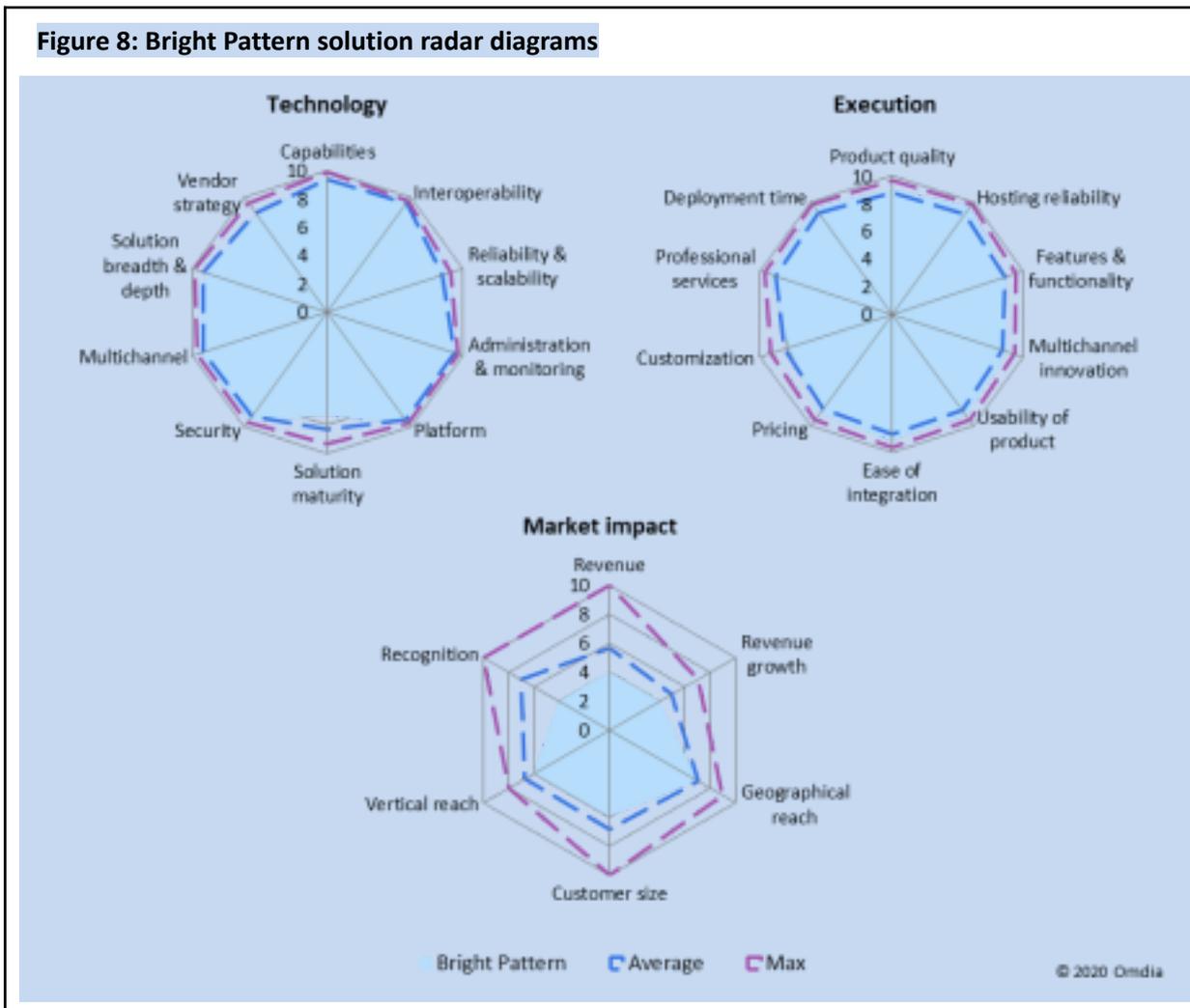
ayudar a los agentes con respuestas sugeridas a través de texto, teléfono, correo electrónico, chat y mensajería; y capacidades de IVR conversacional. También se presentaron los paquetes de soluciones preconfiguradas de Bright Pattern, para abordar casos de uso específicos de CX. A cada cliente se le proporciona una aplicación como parte de la configuración inicial (aplicación de inicio digital, aplicación QM para supervisores, aplicación de enrutamiento prioritario, aplicación de agentes de asistencia de inteligencia artificial, etc.), y los paquetes futuros de alto valor están disponibles a bajo costo.

La Figura 8 ilustra el desempeño de Bright Pattern como proveedor de centro de contacto en la nube en las categorías de tecnología, ejecución e impacto en el mercado. Dada la relativa novedad de Bright Pattern en la industria de centros de contacto en la nube, las calificaciones de tecnología de la compañía, según la evaluación de Omdia, son bastante impresionantes. Comparado contra los principales actores que han sido industrias basadas en la nube y / o en las instalaciones durante mucho más tiempo, los resultados de la empresa en el área de tecnología son sólidos. Bright Pattern coincidió con los mejores proveedores en las áreas de interoperabilidad, confiabilidad y escalabilidad, administración y monitoreo, funcionalidad de plataforma central, multicanal y seguridad. El centro de contacto en la nube de Bright Pattern estuvo al menos, si no ligeramente por encima, del promedio de todos los productos evaluados en amplitud y profundidad de la solución y capacidades generales. Como es de esperar, la puntuación de la empresa en la madurez de la solución fue la más baja, dado que el producto ha estado disponible desde 2010.

En la categoría de ejecución, basado en la encuesta y según comentarios de los clientes de Omdia, Bright Pattern funcionó muy bien. Los clientes de Bright Pattern calificaron a la empresa y sus productos en el mejor nivel que el promedio en las áreas de confiabilidad de hosting, innovación multicanal, usabilidad, facilidad de integración, precios, servicios profesionales y tiempo de implementación. Más impresionante que las calificaciones de los clientes en sí mismas es la coherencia de las calificaciones de la empresa en todas las áreas. Sobre la base de estas calificaciones, Omdia cree que Bright Pattern es la empresa a la que hay que seguir de cerca a medida que la empresa y sus productos maduran y alcanzan su máximo nivel en el mercado.

En la categoría de impacto de mercado, la empresa igualó los promedios de los proveedores en el área de alcance y estuvo cerca de los promedios para el alcance del mercado vertical y el tamaño de los clientes. Calificaciones por debajo del mercado promedio fueron las áreas de ingresos absolutos, crecimiento de ingresos y reconocimiento de clientes. Estas son áreas que Omdia cree que mejorarán a medida que la empresa aumente los esfuerzos de marketing y ventas, las cuáles son las áreas de enfoque actuales.

Figure 8: Bright Pattern solution radar diagrams



Source: Omdia

Evaluación DOFA de Omdia

Fortaleza

- Fuerte enfoque y posicionamiento omnicanal con capacidades innovadoras para la conversaciones omnicanal
- Gestión de calidad omnicanal: primera en ofrecer QM para el 100% de las interacciones en todos los canales con IA y análisis de sentimientos integrados.
- Sólida posición del producto en el sector de BPO
- Altas puntuaciones de los clientes en la categoría de ejecución (usabilidad del producto, fiabilidad, tiempo de despliegue, servicios profesionales y precios).
- Calificaciones tecnológicas mejores que la media frente a proveedores más grandes y experimentados

Debilidades

- Total de posiciones relativamente bajo en comparación con otros proveedores
- Tamaño de los sistemas instalados inferior a la media en términos de número de agentes

Oportunidades

- Expansión global
- Precio razonable desempeño omnicanal
- Fortalecer la fuerza comercial
- Posible fusión o adquisición en el futuro para ganar peso en el mercado

Amenazas

- Capacidad para captar la representación de los canales internacionales.
- Competencia de proveedores ofertando UC/CC unificadas a medida que el mercado evoluciona.

Más información

Previsión del mercado mundial de Centro de contacto: 2017-23, INT001-000175 (enero de 2020)

Previsión de las tecnologías de optimización de la fuerza de trabajo: 2018-23, INT001-000150 (junio de 2019)

Matriz de decisión de Ovum: Selección de una solución nube de centro de contacto multicanal, 2017-18, INT001-000005 (noviembre de 2017)

Autor

Ken Landoline, Principal Analyst, Customer Engagement
askananalyst@omdia.com

Política de citas

Solicite la citación externa y el uso de la investigación y los datos de Omdia a través de citations@omdia.com.

Omdia Consulting

Esperamos que este análisis le ayude a tomar decisiones de negocio informadas e imaginativas. Si tiene más necesidades, el equipo de consultores de Omdia puede ayudarle. Para más información sobre las capacidades de consultoría de Omdia, póngase en contacto con nosotros directamente en consulting@omdia.com.

Aviso de derechos de autor y exención de responsabilidad

La investigación, los datos y la información de Omdia a los que se hace referencia en este documento (los "materiales de Omdia") son propiedad intelectual de Informa Tech y sus subsidiarias o filiales (conjuntamente "Informa Tech") y representan datos, investigaciones, opiniones o puntos de vista publicados por Informa Tech, y no son representaciones de hechos.

Los materiales de Omdia reflejan información y opiniones de la fecha de publicación original y no desde la fecha de este documento. La información y las opiniones expresadas en los materiales de Omdia están sujetos a cambios sin previo aviso e Informa Tech no tiene ninguna obligación ni responsabilidad de actualizar los Materiales Omdia o esta publicación en consecuencia.

Los Materiales Omdia se entregan "tal cual" y "según disponibilidad". No se ofrece ninguna representación o garantía, expresa o implícita, en cuanto a la imparcialidad, exactitud, integridad o corrección de la información, opiniones y conclusiones contenidas en los Materiales de Omdia.

En la medida máxima permitida por la ley, Informa Tech y sus afiliados, funcionarios, directores empleados y agentes, renuncian a cualquier responsabilidad (incluyendo, sin limitación, cualquier responsabilidad derivada de culpa o negligencia) en cuanto a la exactitud o integridad o al uso de los Materiales Omdia. Informa Tech no será responsable, bajo ninguna circunstancia, de ninguna decisión de negociación, inversión, comercial o comerciales o de otro tipo basadas en los Materiales de Omdia o realizadas en función de los mismos.