



LUIS MIGUEL DOMÍNGUEZ, COUNTRY MANAGER DE GENESYS

# “Creemos en la ‘blended IA’: suma de inteligencia artificial y humana”



¿Las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, los chatbots, etc., marcan el camino obligado del contact center?

Es innegable que este tipo de tecnologías son, ya no el futuro, sino el presente, no solo en el sector del contact center, sino en casi todos los ámbitos. En Genesys confiamos en la inteligencia artificial, pero en una ‘blended IA’, es decir, donde se combine el sistema cognitivo artificial con el humano, ya que consideramos que hay ciertos aspectos o consultas del cliente que pueden ser atendidos por un chatbot y otros que no. En cualquier caso, la omnicanalidad no exime a la empresa del deber de ofrecer una atención personalizada teniendo en cuenta el ‘customer journey’ que ha podido efectuar el usuario. Desde Genesys gestionamos unos 25 billones de conversaciones al año, por lo tanto, la capacidad de integración y de generar información y

reportings a medida es esencial para ahorrar tiempo y ganar eficiencia.

¿De qué manera aplica Genesys la IA en su actividad?

La IA no está destinada únicamente a la atención automatizada, sino que también es muy útil para recibir un reporting que permita tomar decisiones en tiempo real. En este sentido, en la compañía hemos desarrollado una herramienta denominada Predictive Machine, que facilita el enrutamiento de las interacciones y la toma de decisiones predictivas para gestionar los KPI. Para introducir las variables necesarias y trabajar con precisión, estamos trabajando con nuestra propia tecnología cognitiva a través de un ‘boot gateway’, desarrollado con nuestros partners IBM y Microsoft, y con una API abierta para que se pueda integrar cualquier aplicación interna o externa.

**Hace dos años compraron Interactive Intelligence. ¿Qué tipo de beneficios ha reportado esta adquisición?**

Interactive Intelligence es una organización con un alto conocimiento del mercado cloud y, posiblemente, la que posee el más amplio portfolio de soluciones en esta área. De esta manera, su compra nos ha permitido desarrollar nuestra oferta de Pure Cloud y llegar mejor al mercado de la pequeña y mediana empresa. En los últimos cinco años hemos adquirido 15 compañías.

Por su parte, en España somos alrededor de 35 trabajadores y últimamente hemos puesto el foco en el área de servicios profesionales y en acercarnos al mid-market, ya que la mayor parte del tejido empresarial español está formado por pymes.

**¿Puede resumir su portfolio de productos?**

En Genesys tenemos tres tipos de soluciones: Pure Engaged, Pure Cloud y Pure Conect; las dos primeras vienen de Interactive Intelligence y la tercera es desarrollada por nosotros. Pure Engaged es una solución muy orientada a la integración, Pure Conect es una solución 'in all one', muy paquetizada para dar respuesta a diversas demandas; y Pure Cloud es un modelo de cloud pública con servicio on premise. Buscamos establecer sinergias entre las tres herramientas, aunque en el terrero de la I+D se avanza de forma escindida.

**¿Cuál es la apuesta de Genesys por la nube?**

Nuestra apuesta por la nube la engloba la solución Pure Cloud, que hemos desplegado en un modelo de cloud pública de Amazon Web Services con un servicio de pago por uso, aunque también podemos crear un entorno de nube privada para un cliente concreto. En este sentido, el modelo de suscripción permite pagar únicamente por lo que se utilice, gestionando los picos de uso del software en los que se puede necesitar mayor o menor servicio. Este ahorro de costes y tiempo que te ofrece la nube es, sobre todo, palpable para los más de dos millones de pymes del mercado español.

Más de 200 empresas ya se han sumado a la solución Pure Cloud, entre las que se encuentran Coca Cola y PayPal, entre muchas otras; obteniendo más de un 570% del retorno de la inversión.

**¿Cuál ha sido la facturación de Genesys a nivel global y local en el último ejercicio?**



**BACKGROUND**

Empezó su carrera como programador en el área del contact center y, tras pasar por empresas como Siemens, recaló en Alcatel, ahora Alcatel Lucent, donde trabajó durante 12 años ocupando distintos puestos: desde country manager de call center, en el área de integración, hasta más tarde situándose en la parte comercial, llevando operadores y grandes cuentas. Después continuó su actividad en Nec, donde estuvo cinco años encargado del desarrollo de cloud para EMEA. Desde 2015 desarrolla su actividad en Genesys, donde comenzó como global account manager llevando cuentas como Telefónica, durante dos años; hasta ser nombrado, oficialmente el 1 de enero de 2018, country manager para España y Portugal de la compañía.

La facturación global sigue creciendo en orden de dos dígitos, a pesar de que en la empresa pensaban que tras la adquisición de Interactive, -una compañía de en torno a 2.000 empleados-, el crecimiento se frenaría, pero no ha sido así, y nos hemos convertido en una organización de cerca de 6.000 empleados a nivel mundial. Este crecimiento también nos ha permitido invertir mucho en nuestros centros de I+D de Filipinas y Estados Unidos este último año.

**¿Cuáles son los objetivos a corto-medio plazo de la compañía?**

Nuestro principal objetivo es crecer en cuota de mercado en España, ya que nuestro crecimiento a nivel local en los últimos años no ha sido todo lo bueno que nos hubiera gustado. Para ello, estamos fortaleciéndonos a nivel comercial y preventa colaborando con nuestros partners, ya que el 100% de nuestro negocio lo hacemos a través de ellos. Y, por supuesto, vamos a seguir con nuestra política 'cloud first', ya que opinamos que la nube es el mejor modelo para impulsar este tipo de servicios. ■

**Más de 200 empresas ya se han sumado a la solución Pure Cloud obteniendo más de un 570% del retorno de la inversión**