

Cuadros de mando con visión estratégica

Convierte tus datos en decisiones inteligentes. Transforma la experiencia de cliente y haz crecer tu negocio.

En un mercado donde cada detalle cuenta, la atención al cliente marca la diferencia. Además de ser el primer punto de contacto, tu servicio genera datos clave para mejorar procesos, fidelizar usuarios y detectar nuevas oportunidades.

Y para aprovechar todo ese potencial, necesitas una solución que te permita verlo —y actuar— en tiempo real.

¿Qué ofrecemos?

Datos claros. Decisiones inteligentes. Resultados tangibles.

En Telefónica Tech hemos creado una solución innovadora de cuadros de mando que utiliza, directamente, los datos que proporciona Genesys Cloud.

Tendrás una visión consolidada y totalmente personalizable de los principales KPIs de tu servicio de atención al cliente.

- Tecnología Business Intelligence al servicio de tu operación.
- Todos tus KPIs en una única vista multicanal.
- Control total de la eficiencia y el rendimiento.
- Visión 360° y en tiempo real de tu Contact Center.

No es solo una herramienta: es una palanca de valor, mejora continua e inteligencia de cliente.

Beneficios clave de nuestra solución

-  Más clientes satisfechos y fidelizados.
-  Procesos internos más eficientes.
-  Menos costes operativos.
-  Más ventas gracias al cross-selling y up-selling desde el servicio.
-  Reputación de marca más fuerte y consolidada.

Dashboards potentes, intuitivos y en tiempo real

Todo lo que necesitas para analizar y tomar decisiones con agilidad y precisión:

- **Multicanalidad real**
Voz, chat, email, SMS, redes sociales, bots y más.
- **Alta personalización**
Crea dashboards adaptados a cada perfil: agentes, supervisores o directivos.
- **Datos en vivo e histórico**
Para actuar al instante o detectar tendencias.
- **Automatización total**
Reportes automáticos e integración con herramientas BI.

Informes diseñados para cada necesidad

Operativos

Visión completa de la operación: agentes, tiempos, interacciones y casos abiertos.

De calidad y experiencia

Encuestas, evaluaciones y feedback del cliente.

Comerciales y rendimiento

Rankings, seguimiento de objetivos e indicadores clave.

WFM (Workforce Management)

Análisis de tráfico, turnos, dimensionamiento y productividad.

¿Listo para dar el siguiente paso?

Habla con nosotros y descubre cómo cada interacción en tu Contact Center puede convertirse en una oportunidad de negocio.

[Contacto](#)