

“Tenemos que ver cómo, a través de la IA, mejoramos la manera en la que las empresas se comunican”

El proveedor de servicios de telefonía en la nube, masvoz, quiere seguir desarrollando proyectos para las compañías de segmento medio, no solo de innovación, también de digitalización, para llevar a las organizaciones a un nuevo nivel de eficiencia.

Alfred Nesweda, CEO de la compañía, considera que masvoz es una de las empresas líderes en el sector de telefonía *cloud* en España. “Ganamos clientes todos los meses porque no vendemos solo un producto paquetizado. Intentamos configurar y adaptar la solución de telefonía *cloud* a las necesidades de cada empresa”, asegura.



Alfred Nesweda, CEO de masvoz

Inma Elizalde

¿Cuáles son las necesidades de las medianas empresas en cuanto a telefonía se refiere?

Necesitan sobre todo sistemas ágiles que se adapten a su negocio, especialmente sistemas que les permita dar la óptima atención telefónica a sus clientes.

¿Cuáles son los retos que tiene que afrontar en el siglo XXI la empresa española, en torno a la telefonía en la nube?

El primero pasa por empezar a migrar la telefonía hacia este modelo. Estamos en un momento en el que se está produciendo el apagón analógico, por lo que los servicios tradicionales de telefonía, que se basaban en líneas analógicas con centralitas instaladas en la casa del cliente, están desapareciendo.

El segundo reto es que les permita comunicarse con sus usuarios

de manera diferente, porque el perfil del mismo está cambiando, por lo que tienen que adaptarse.

¿Y las mayores reticencias hacia esa migración?

Cada vez menos porque el modelo de la nube está totalmente aceptado y todas las compañías empiezan a entender sus virtudes. Migrando cualquier servicio a la nube es posible reducir

la inversión, ya que suelen ser modelos de pago por uso. Se deja a un lado la obsolescencia porque están en continua evolución. Y se gana en redundancia porque son varios los equipos que dan servicio, por poner algún ejemplo.

Si lo tienen tan claro y no hay tantas reticencias, ¿por qué solo lo están implantando el 10 % de las compañías?

Porque no es tan fácil desprenderse de la tecnología actual. Si una compañía compró, por ejemplo, hace tres años un sistema de comunicaciones completo, tiene que amortizarlo antes de decidir tirarlo. Pero estamos constatando que ese proceso de migración es imparable, por lo que en los próximos cinco años ese 10 % va a crecer en gran medida.

Este proceso de migración también forma parte de la transforma-



ción digital que se está llevando a cabo en el mundo de la telefonía. En un momento en el que todo el mundo empresarial está afrontando su propia transformación digital, ¿cómo está siendo la transformación digital de masvoz?

Vendemos servicios que se pueden considerar de transformación digital, como puede ser una nueva manera de utilizar las comunicaciones.

En masvoz estamos abordando varios proyectos internos, con el fin de digitalizar más la compañía. Acabamos de llevar a cabo un proyecto de implantación del CRM. Hemos migrado a un sistema de gestión de clientes *cloud*, que nos permite personalizar mucho más la atención a nuestros propios clientes.

Cuentan con soluciones de comunicaciones para empresas, ¿cómo están revolucionando



las mismas en un momento en el que en este segmento hay una gran competencia? ¿Cuál es su elemento diferenciador?

Comercializamos tres grandes servicios: por un lado, la solución de centralita virtual. Por otro, una solución de *cloud contact center* en la nube. Y en tercer lugar lo que denominamos telefonía inteligente: dotar de muchas funcionalidades a las llamadas que reciben las empresas, desde el

reconocimiento de voz hasta sistemas de inteligencia artificial que toman decisiones y que permiten a las empresas gestionar llamadas eficientemente, sin la intervención de ningún agente.

Intentamos diferenciarnos de la competencia con un servicio muy personalizado, dando solución a las necesidades reales de nuestros clientes. Contamos con un servicio de atención al cliente muy cercano.

En definitiva, intentamos ser más que un proveedor de soluciones *cloud*, un *partner* para nuestros clientes.

Son uno de los escasos proveedores que cuentan con una solución *cloud contact center*. Con la misma comenzaron a revolucionar el mundo del *contact center*. ¿Cuáles son las características de esta solución?

Por un lado, permite desplegar un call center en

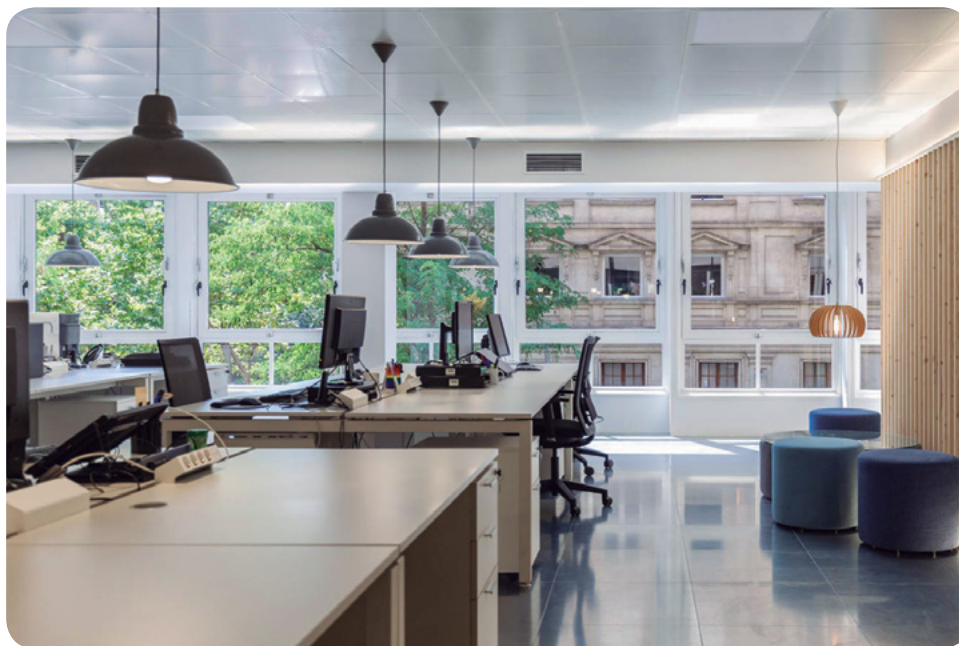
pocos minutos y por otro, los agentes se pueden conectar a la solución desde un dispositivo tan solo utilizando un navegador, sin instalar nada en el dispositivo, usando el navegador como un teléfono. Lo que permite desplegar el *call center* en minutos. Todos los agentes pueden conectarse desde cualquier lugar del mundo al sistema de atención telefónica.

El *contact center* representa un 30 % del negocio de mas-voz. ¿Cuáles son las claves de su éxito?

La clave está en que llevamos evolucionando nuestra plataforma y nuestra solución desde el año 2008.

Probablemente fuimos pioneros en desarrollar este tipo de soluciones y esto nos ha dado mucha ventaja. Nuestra solución es muy potente, muy enfocada a que el supervisor o la persona

que gestiona el *call center* cuente con toda la información que necesita para poder gestionar el servicio de forma óptima.



También cuentan con soluciones para centralitas virtuales y telefonía inteligente. ¿Cuál es su *portfolio* de productos, si lo enfocamos al CIO?

Aparte de las funcionalidades de nuestras soluciones en cuanto a telefonía, hemos desarrollado

toda una serie de APIs y Web Services que permiten integrar la telefonía con el resto de sistemas de la compañía.

Por otro lado, nuestra centralita virtual cuenta con la funcionalidad de llevar la centralita a la nube y añadir mucho más valor del que tiene tradicionalmente el hardware de centralita. E incluye una solución para llevar a cabo el control horario, por lo que las empresas no solo tienen cubierta la función de la centralita, también el del registro horario. Otro ejemplo de valor añadido que podemos destacar de nuestra centralita virtual es su sistema inteligente, que redirige la llamada hacia aquella persona con la que quieres hablar,

sin que intervenga nadie manualmente.

¿Esto se hace con un *chatbot*?

Sí y con sistemas de reconocimiento de voz, tecnologías que ahora se están englobando dentro del concepto de inteligencia artificial.

¿Cómo influye el cambio generacional, que usa la tecnología de diferente manera, en masvoz?

Es algo que tenemos muy en cuenta. Los *millennials* quieren tener la información en el menor tiempo y con la menor interacción posible con la empresa. Esto implica una manera diferente de comunicarse. Nuestras soluciones se adaptan muy bien a esta nueva manera de comunicación porque gracias a las tecnologías de inteligencia artificial que aplicamos, somos capaces de resolver una consulta de forma muy ágil. Con esto, además, reservamos a los agentes que se necesitan para dar una información más personalizada, por lo que estamos ganando en los dos sentidos: el agente al recibir menos llamadas está más disponible y el tiempo de espera de los usuarios es menor.

¿Por dónde pasa el futuro de la telefonía IP y el de masvoz con él?



Tendremos que ver cómo, a través de la inteligencia artificial, conseguimos mejorar la manera en la que las empresas se comunican entre ellas y con sus clientes finales.

¿Qué novedades podemos esperar en masvoz este año?

Estamos trabajando en la integración de la inteligencia artificial. Cuando un usuario llama a una empresa, nuestro sistema está muy cerca de saber para qué está llamando, sin tener que decirlo,

basándose en la inteligencia artificial y en el *big data*.

También estamos trabajando en la incorporación de otros canales de comunicación a nuestra tecnología. En breve vamos a integrar el *chat* para que los usuarios puedan comunicarse con nuestros clientes a través de ese canal.

Cuando una empresa quiere migrar del sistema de telefonía con el que cuenta al de masvoz, ¿cuánto tardan en hacerlo?

Depende del producto que nos soliciten y de cómo quiera utilizarlo. Si la compañía quiere hacer una migración que implique que todos los trabajadores de la compañía utilicen el teléfono desde el navegador, en 48 horas la migración ha concluido. Si desean seguir utilizando teléfonos de sobremesa, esto nos lleva a un plazo de dos semanas, por poner algunos ejemplos. Pero son procesos que suelen ser muy rápidos.