

Acelera la transformación digital de tu PYME

7. Plataformas y comunicaciones



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
“Una manera de hacer Europa”

Fundamentos



Las plataformas de comunicaciones como servicio (CPaaS) es una solución basada en la nube que le permite a las organizaciones agregar capacidades de comunicación en tiempo real, como voz, video y mensajería a aplicaciones empresariales mediante la implementación de interfaces de programa de aplicaciones (API).

Actualmente, la necesidad de interacción de los consumidores con las marcas surge de manera inmediata y a través de múltiples canales, esto creó la oportunidad de desarrollar una plataforma de comunicaciones que pueda vincular soluciones importantes de manera sencilla y eficaz.

Algunas de las funcionalidades que se deben de tener en cuenta a la hora de adquirir una plataforma de comunicaciones son:

- **Funcionalidad de voz avanzada:** es importante evaluar el uso que tendrán las configuraciones de voz ¿Será utilizado para conferencia? ¿comunicación de teléfono a teléfono? ¿teléfono a aplicación? o es necesario que la empresa cuente con ¿respuestas de voz interactivas?.
- **Comunicación de video de alta calidad.** esta función es esencial si tu equipo trabaja desde casa, aquí lo ideal es poder escoger entre la calidad de video que se espera vs. el tiempo que invierte el trabajador en comunicación por videollamadas.
- **Capacidad de mensajería mejorada:** es importante escoger aquellas soluciones que te permiten habilitar una mensajería programable para optimizar la comunicación agente-cliente según le convenga a tu empresa. Ya sea mensajería en la aplicación, SMS personalizados o chats grupales.

Beneficios

Las plataformas de comunicaciones pueden aportar grandes beneficios a las empresas que adquieren esta tecnología. Entre otros, podemos destacar:

- **Interacciones** con los clientes de manera **automatizada**, **personalizada** y de gran impacto.
- **Mejora del tiempo de respuesta** a sus clientes.
- **Integrar comunicaciones** directamente **a sus aplicaciones** o crear otras que se ajusten a su organización.
- **Mejorar los servicios de comunicación existentes** ofreciendo a las empresas un pase asequible a la transformación digital.
- **Interactuar** con un solo cliente a través de **distintos canales** sin afectar la **calidad del servicio** de atención.



Principales aplicaciones

Los desarrollos actuales en el campo de las plataformas de comunicaciones que ya están en proceso son diversos, las que mayor implantación están teniendo son:

- **Mejora de reuniones, formación y conferencias online.** El intercambio de datos y las notas de la pizarra ahora se pueden compartir a través de Internet, gracias a la banda ancha de alta velocidad y las conexiones estables. Sin embargo, una combinación de video, texto, voz, gráficos y conferencias en vivo también podría ayudar a que la comunicación esté disponible para quienes viven en áreas remotas o insuficientemente avanzadas. De esta manera es posible compartir su experiencia con otras personas de manera sencilla e interactiva.
- **Trabajo colaborativo:** en los últimos años, el teletrabajo se ha vuelto más aceptable en el entorno laboral, necesitándose plataformas de trabajo y comunicaciones de manera grupal. La oficina virtual y el equipo virtual están en camino de convertirse en el modelo de trabajo estándar en el futuro, y esta tecnología puede soportar estos cambios.
- **Asistentes virtuales y chatbots:** Los asistentes virtuales impulsados por Inteligencia Artificial (IA) se están volviendo cada vez más comunes y están reemplazando muchas interacciones entre empresas y consumidores que solían ser realizadas por humanos.
- **Marketing innovador:** Esta tecnología permite respaldar los objetivos de marketing y el posicionamiento del producto, que pueden evaluarse instantáneamente para permitir a los recolectores de datos detectar nuevas tendencias y sugerir mejoras inmediatas a las estrategias de marketing.



Te ayudamos

Nuestra OAP ofrece soporte con personal propio y mantiene acuerdos con los principales habilitadores tecnológicos de la Región con los que poder brindarle múltiples soluciones a su negocio.

Ponemos a su disposición diversos canales de ayuda. Entre otros, le podemos ayudar:

- Optimizando sus productos y/o servicios por medio de las nuevas tecnologías.
- Dando soporte informático por medio de asistencias presenciales o remotas.
- Mejorando la productividad de su negocio.
- Garantizando respuestas a las dudas que se planteen.
- Intermediando con habilitadores tecnológicos.
- Impulsando negocios de zonas rurales y sectores tradicionales.
- Fomentando en definitiva el emprendimiento digital.



El papel de las OAP's en su empresa

Nuestra entidad, CTM ha sido seleccionada para poner en marcha, dentro de la Región de Murcia, una oficina de transformación digital, denominada Oficina Acelera Pyme (OAP) con el firme objetivo de ayudar en el emprendimiento tecnológico y la demanda tecnológica, en el marco de las Acción Estratégica de Economía y Sociedad Digital del programa Estatal de I+D+i orientada a retos de la sociedad.

Para ello, se desarrollarán, hasta mayo de 2022, diversas actuaciones de Soporte, Fomento de la transformación digital y Otras actuaciones de estímulo dirigidas a impulsar, gratuitamente entre autónomos y Pymes, la incorporación de tecnologías innovadoras y el fomento de la demanda de estas, ayudando a su transformación digital y mejorando su competitividad sobre 10 ejes. Estos son:

1. Internet industrial de las cosas.
2. Realidad aumentada y realidad virtual.
3. Fabricación aditiva.
4. Robótica y sistemas.
5. Ciberseguridad.
6. Computación y Cloud.
7. Plataformas y comunicaciones.
8. Big Data / Analytics.
9. Aplicaciones móviles.
10. Otras actuaciones de transformación digital.



Puede mejorar su negocio y conocer más aspectos de este proyecto, 100% gratuito para PYMEs y autónomos, contactando con nosotros por medio de la web <https://acelerapymemurcia.es/> y por medio de nuestras redes sociales.



Las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan con un presupuesto global de 8 millones de euros, de los cuales Red.es aportará 6,3 y las entidades beneficiarias el resto.

Las actuaciones están cofinanciadas con fondos FEDER de la Unión Europea, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 (POPE) bajo el lema "Una manera de hacer Europa".



VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"