



Del desafío digital a

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO

# Omnicanal que conecta clientes, eficiencia e innovación

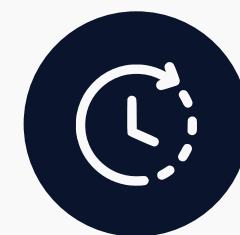
Fractalia necesitaba superar las **limitaciones de una solución multicanal fragmentada**, que dificultaba la **integración digital** y la evolución de la **inteligencia artificial**, impactando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Con la implementación de la plataforma Five9 CCaaS, la compañía logró una operación con una visión 360° del cliente y se preparó para incorporar IA sin problemas.

## OBJETIVOS DE NEGOCIO DEFINIDOS

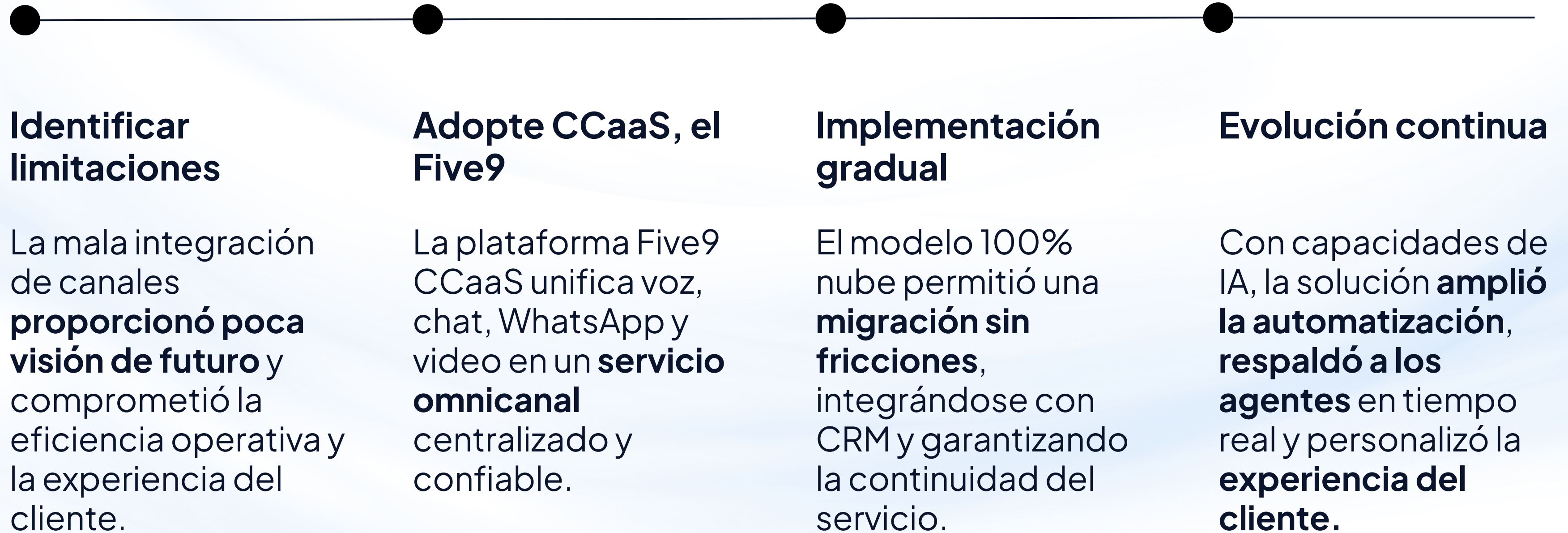


Mejorar la experiencia del cliente



Optimizar la eficiencia operativa

# El viaje de la transformación



# IMPACTO EN NÚMEROS

**- 90%**

quejas relacionadas  
con la calidad del  
servicio.

**+ 15%**

de aumento de la  
**productividad.**

**+ 87%**

en la percepción de la  
calidad del servicio.

**NPS e175**

Alcance de puntos  
**Net Promoter Score.**

Hoy, Fractalia demuestra que invertir en una plataforma omnicanal va más allá de integrar canales: **es transformar la experiencia del cliente en un diferenciador competitivo**, aportando más eficiencia, estabilidad y capacidad de evolución continua.

Utilizando nuestra tecnología **omnicanal**, en colaboración con **Five9 CCaaS**, construimos una operación moderna y escalable con **Fractalia**. Más que simplemente integrar canales, ofrecemos **innovación, eficiencia** y una **base sólida para la evolución continua** de la experiencia del cliente con inteligencia artificial.

