

INNOVACIÓN Y FOCO EN EL SERVICIO:

La clave del éxito de CrossNet tras 15 años de presencia en América Latina

En un mundo empresarial cada vez más digitalizado, las compañías que logran destacarse son aquellas que no solo adoptan nuevas tecnologías, sino que también integran la innovación en el corazón de su oferta. Es el caso de CrossNet, empresa pionera en América Latina en ofrecer plataformas de *contact center* en la nube, que este año celebra su 15° aniversario con un enfoque claro: la evolución continua.

En 2009, cuando la mayoría de las compañías aún gestionaban sus centros de contacto de manera tradicional, CrossNet rompió moldes al ofrecer plataformas de *contact center* en la nube. Este enfoque inédito en la región permitió democratizar el acceso a tecnologías que, hasta ese momento, estaban reservadas para grandes corporaciones. No obstante, la visión de CrossNet fue clara: hacer accesible la tecnología avanzada para empresas de todos los tamaños y sectores.

Desde sus inicios, la firma se ha caracterizado por su capacidad para adelantarse a las necesidades del mercado. Hoy, 15 años después, CrossNet continúa liderando la innovación en el sector, ofreciendo un modelo de servicio único que denominan "evolución continua".

Juan Pablo Karmy, CEO y uno de los socios fundadores de CrossNet, explica que este modelo se basa en un concepto simple: proporcionar a las empresas una plataforma

CrossNet destaca por su enfoque en la humanización de la tecnología. Su combinación única de innovación, servicio y compromiso con el cliente es la clave de su crecimiento sostenido durante los últimos 15 años.



El espíritu pionero ha sido una constante en la historia de CrossNet, que ha sabido adaptarse y adelantarse a las tendencias del mercado.

tecnológica que no solo cumpla con sus necesidades actuales, sino que evolucione junto con ellas.

"Nuestro modelo es como un 'tenedor libre' tecnológico. Los clientes pagan por un servicio integral que incluye todas las actualizaciones y mejoras necesarias sin costos adicionales", explica Karmy.

Esta combinación única de tecnología y atención personalizada ha permitido a la compañía no solo sobrevivir en un mercado desafiante, sino también expandirse a nivel internacional. A

la fecha, múltiples empresas de toda América Latina confían en CrossNet para mantener sus plataformas tecnológicas operativas, optimizadas y en línea con sus objetivos de negocio.

"No vendemos solo tecnología; vendemos un modelo de servicio que asegura que ésta siga siendo útil y relevante para nuestros clientes a lo largo del tiempo", señala el ejecutivo.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO VALOR AGREGADO

CrossNet ha sabido integrar la

inteligencia artificial (IA) de manera efectiva en sus soluciones, no como un reemplazo al elemento humano, sino como un complemento a sus labores. La compañía hace uso de esta tecnología para automatizar procesos rutinarios, permitiendo que los agentes se concentren en tareas que realmente agreguen valor.

"La IA nos permite automatizar procesos rutinarios y apoyar a los ejecutivos de atención, de manera que puedan enfocarse en tareas que realmente agregan valor, como la empatía y la

personalización", explica Karmy.

Y es que un aspecto fundamental que diferencia a CrossNet es su enfoque en el servicio, ya que, más allá de ofrecer productos tecnológicos, la empresa se define como una compañía de acompañamiento continuo.

CALIDAD

CrossNet ha logrado expandirse más allá de Chile, estableciendo operaciones en Perú, Colombia, Argentina y México. Esta expansión ha sido posible gracias



Juan Pablo Karmy, CEO y uno de los socios fundadores de CrossNet.

a su modelo de negocio flexible y su enfoque en la calidad.

"El futuro implica seguir evolucionando junto con nuestros clientes. La tecnología cambia rápidamente y nosotros estamos comprometidos a asegurar que nuestras soluciones sigan siendo relevantes y efectivas", señala Karmy.

El éxito de CrossNet no ha pasado desapercibido. Durante los últimos siete años, la empresa ha sido reconocida por su enfoque en la evolución continua y el servicio al cliente. Asimismo, ha sido premiada como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile y en América Latina y, este año, se destacó como una de las mejores empresas para trabajar para mujeres, aportando en la inclusión femenina en el sector TI.