

La gestión omnicanal, clave para mejorar la relación con los clientes

Noticias 24hs | 17-06-2026 | 14:39



La relación con los clientes se ha convertido en uno de los grandes retos estratégicos para las empresas. En un entorno cada vez más digital, inmediato y competitivo, los consumidores esperan respuestas rápidas, atención personalizada y una experiencia fluida, independientemente del canal que utilicen para contactar con una marca.

El teléfono, el correo electrónico, los formularios web, el chat, las redes sociales o las aplicaciones de mensajería forman parte ya del día a día de cualquier servicio de atención al cliente. Sin embargo, gestionar todos estos canales de forma aislada puede generar duplicidades, pérdida de información, respuestas incoherentes y una experiencia frustrante para el usuario.

Por este motivo, contar con una solución omnicanal se ha convertido en una necesidad para las empresas que quieren profesionalizar su servicio de atención al cliente. La omnicanalidad permite centralizar todas las interacciones en una única interfaz, facilitando que los equipos tengan una visión completa del historial del cliente y puedan ofrecer una respuesta más ágil, coherente y personalizada.

En este contexto, Odigo se presenta como una solución dedicada a la gestión de centros de contacto y centros de llamadas. Su plataforma permite gestionar todas las relaciones con los clientes desde una única interfaz, integrando diferentes canales y ayudando a mejorar la calidad del servicio. Esta unificación resulta especialmente importante para compañías con grandes volúmenes de contactos o con equipos distribuidos en diferentes ubicaciones.

La evolución tecnológica también está impulsando nuevas formas de atención al cliente. Herramientas basadas en inteligencia artificial, automatización y agentic AI permiten optimizar procesos, anticipar necesidades y mejorar la eficiencia de los agentes humanos. Estas tecnologías

no sustituyen el valor del trato personal, pero sí ayudan a reducir tareas repetitivas y a ofrecer respuestas más rápidas en los momentos clave.

Una buena gestión de las relaciones con los clientes no se limita a resolver incidencias. También implica escuchar, comprender, fidelizar y construir una relación de confianza a largo plazo. Para lograrlo, las empresas necesitan datos ordenados, procesos claros y herramientas que permitan coordinar todos los puntos de contacto con el usuario.

La solución omnicanal de Odigo ayuda a los centros de contacto a mejorar sus servicios de relación con los clientes, al facilitar una gestión más eficiente de las llamadas, mensajes y solicitudes recibidas. De esta forma, los agentes pueden trabajar con más información, reducir tiempos de espera y ofrecer una experiencia más satisfactoria.

En un mercado donde la atención al cliente puede marcar la diferencia entre ganar o perder una oportunidad comercial, invertir en tecnología omnicanal ya no es una opción secundaria. Es una decisión estratégica para mejorar la eficiencia interna, reforzar la imagen de marca y responder a las expectativas de unos clientes cada vez más exigentes.

Autor: Redacció