

Layer7 alcanza crecimiento de doble dígito con IBM Cloud

Tras siete años de operaciones, Layer7 continúa ampliando su portafolio, haciendo accesible su tecnología para pequeñas y medianas empresas con IBM Cloud



Ciudad de México a 6 de julio de 2023 - Layer7, empresa especializada en soluciones tecnológicas de contact center como servicio (CCaaS) compartió hoy los resultados de su estrategia de transformación digital. Durante 2022, la compañía duplicó su número de clientes, sumando grandes cuentas de las industrias de banca, servicios financieros, retail y contact center, gracias a la flexibilidad, resiliencia y rendimiento que brinda IBM Cloud, en un entorno seguro y de acuerdo con las regulaciones locales. Además, la empresa de telecomunicaciones señaló que continúan ampliando su cartera para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, principalmente del sector financiero.

A medida que los servicios y las experiencias de los usuarios se digitalizan cada vez más, la atención al cliente también se ha convertido en un punto central para el funcionamiento de las empresas de todos los sectores. En el sector financiero, por ejemplo, se ha convertido en un diferenciador crucial. De ahí que estas empresas amplíen las formas en que mantienen contacto con sus clientes, ofrecen nuevos servicios y generan nuevas ventas, siendo el modelo de Contact Center uno de los más exitosos desde su llegada a México.

Gartner define CCaaS como una aplicación basada en *software* como servicio (SaaS) que brinda a las organizaciones de servicio al cliente herramientas para administrar sus interacciones con sus consumidores a través de diferentes canales, mejorando tanto su experiencia como la de los empleados. Según la firma de investigación tecnológica, las soluciones CCaaS son en gran medida sistemas de diferenciación, ya que permiten un modelo de entrega adaptable y flexible con capacidades nativas en todo el servicio al cliente.[\[1\]](#)

La infraestructura de IBM Cloud es utilizada por Layer7 para alojar varios de sus servicios, lo que permite a la empresa fortalecer su resiliencia, rendimiento y flexibilidad para continuar innovando y ofreciendo nuevas soluciones para sus clientes. Layer7 puede proporcionar a las empresas una forma innovadora de relacionarse con sus clientes de una manera más cercana y fluida, sin comprar infraestructura de telecomunicaciones o software complejo que no está conectado entre sí. Su solución se adapta a los requisitos de cada uno de sus clientes, desde un marcador predictivo avanzado, hasta mensajes masivos de audio, e incluso una

infraestructura telefónica completa, todo en un entorno seguro. Con Layer7, las empresas también pueden manejar cualquier tamaño de base de datos según sus necesidades, lo que se traduce en una mayor cantidad de clientes para ponerse en contacto.

De acuerdo con Statista, México es el tercer país con mayor concentración de Contact Centers en Latinoamérica, con el 15% del total de la región situado en nuestro país.[\[2\]](#) En este sentido, Layer7 suma al crecimiento de esta industria en México, a través de sus servicios de voz avanzados en web con soluciones accesibles para empresas de todos los tamaños en el mercado.

“Contar con un aliado tecnológico como IBM nos ayuda a mantenernos a la vanguardia en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Además, IBM Cloud nos permite escalar nuestras operaciones de acuerdo con la demanda que necesitemos sin que esto implique tiempo o costos extraordinarios,” dijo David Saldaña, director de soluciones en Layer7.

Layer7 hace uso del protocolo WebRTC, que habilita servicios avanzados de voz a través de la nube, y permite que su software corra en navegadores web desde cualquier dispositivo. La oferta principal de la empresa se trata de CCC.uno®, un servicio integrado para la gestión de contact centers, sin importar el volumen de su operación. Este servicio no requiere infraestructura compleja y la flexibilidad de IBM Cloud les permite utilizar servicios de acuerdo con su operación, generando ahorros y mayor eficiencia en las operaciones de negocio. Dichos ahorros se traducen no sólo en un mejor servicio para los consumidores, sino en el mantenimiento de la salud financiera de los clientes de la compañía.

“Estamos entusiasmados de tener un socio que lleve nuestra tecnología a empresas en crecimiento mientras las ayudamos a hacer crecer su cartera con la tecnología de nube de IBM. Layer7 es el ejemplo perfecto de esto, ya que duplicó su crecimiento al ofrecer servicios de alta calidad, a precios que benefician a las empresas que están en expansión,” dijo Ricardo Matto, Gerente de Nube Pública de IBM México.

De acuerdo con Frost & Sullivan, firma especializada en consultoría empresarial, la integración de la nube puede traer beneficios a los Contact Centers como costos de IT menores, adición de servicios y aplicaciones bajo demanda y en poco tiempo, modelos SaaS, entre otros[\[3\]](#). Estos son sólo algunos de los beneficios que Layer7 brinda a sus clientes en el sector FinTech a través de sus soluciones de gestión de contactos masivos con tecnología de IBM Cloud. Además, con la flexibilidad que ofrece la nube, Layer7 ofrece a sus clientes crecimiento de herramientas tecnológicas on demand sin necesidad de inversiones importantes.

De acuerdo con datos del estudio [Cloud's Next Leap](#) desarrollado por IBM, hoy en día, sólo el 8% de las empresas en México usan un único tipo de nube. De ahí que empresas como Layer7 tengan una gran relevancia, habilitando al sector FinTech con soluciones que integran soluciones en la nube, promoviendo la competitividad del sector. Hacia 2023, Layer 7 apuesta a mantener su crecimiento e integrar tecnologías como Inteligencia Artificial a su modelo de negocio para seguir ampliando su portafolio y así crear mejores soluciones para sus clientes.

Sobre IBM

IBM es un proveedor líder de servicios de negocio, nube híbrida e inteligencia artificial a nivel mundial. Ayudamos a clientes en más de 175 países a capitalizar los conocimientos de sus datos, optimizar los procesos

de negocio, reducir costos y obtener una ventaja competitiva en sus industrias. Casi 3.800 entidades gubernamentales y corporativas en áreas de infraestructura crítica, como servicios financieros, telecomunicaciones y salud, confían en la plataforma de nube híbrida de IBM y Red Hat OpenShift para realizar sus transformaciones digitales de manera rápida, eficiente y segura.

Visite www.ibm.com para obtener más información.

Sobre Layer7

Para conocer más de Layer7 visite: www.layer7.mx.

[1] ¿Qué es un contact center como servicio? <https://www.gartner.com/reviews/market/contact-center-as-a-service>

[2] Distribution of the contact center market in Latin America and the Caribbean, by country <https://www.statista.com/statistics/1223144/latin-america-contact-centers-country/>

[3] Contact Centers with a Cloud Strategy Well Positioned to Offer Exceptional CX in a Post-pandemic Era <https://www.frost.com/news/press-releases/contact-centers-with-a-cloud-strategy-well-positioned-to-offer-exceptional-cx-in-a-post-pandemic-era/>
