



CYT Comunicaciones: Liderando el Futuro de las Conversaciones Inteligentes

Más de 35 años impulsando innovación, eficiencia y crecimiento en la gestión de la experiencia del cliente en América Latina

EXECUTIVE BRIEF ELABORADO POR FROST & SULLIVAN

The contents of these pages are copyright © Frost & Sullivan. All rights reserved.

[frost.com](https://www.frost.com)

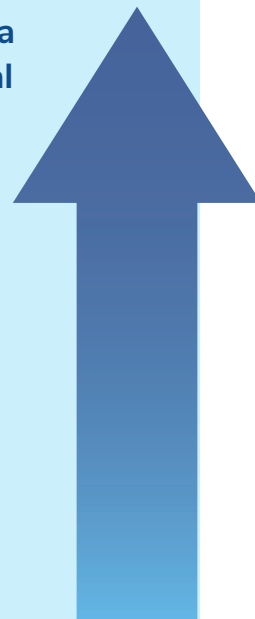


La Transformación de la Industria de Plataformas CX en América Latina

En toda América Latina, la industria de plataformas de experiencia del cliente (CX) está experimentando una metamorfosis significativa, que redefine la forma en que las empresas interactúan, retienen y deleitan a sus clientes. Lo que antes se consideraba un centro de costos, el centro de contactos, es ahora visto como un proveedor de oportunidades de generación de ingresos, al mismo tiempo que se ha transformado en un verdadero motor de diferenciación para empresas en múltiples industrias. Las organizaciones están invirtiendo fuertemente en soluciones impulsadas por la innovación para mantenerse al día con las crecientes expectativas de los consumidores, que buscan conversaciones inteligentes, interacciones fluidas, personalizadas y con contexto, a través de todos los canales.

Esta transformación se potencia con la llegada de la Inteligencia Artificial (IA) (tradicional, generativa, autónoma) y las tecnologías de automatización, que han pasado de ser conceptos llamativos a convertirse en verdaderos impulsores de eficiencia y satisfacción. De acuerdo con investigaciones de Frost & Sullivan, la adopción de soluciones de centros de contacto exhibirá una tasa compuesta anual de crecimiento en ingresos del 12,7%, alcanzando los 914,4 millones de dólares para 2029. Este dinamismo está motivado por la convergencia de voz, digital, analítica y herramientas de gestión del talento en plataformas unificadas e inteligentes.

La adopción de soluciones de centros de contacto exhibirá una tasa compuesta anual de crecimiento en ingresos del **12,7%** alcanzando los **914,4 millones de dólares** para 2029



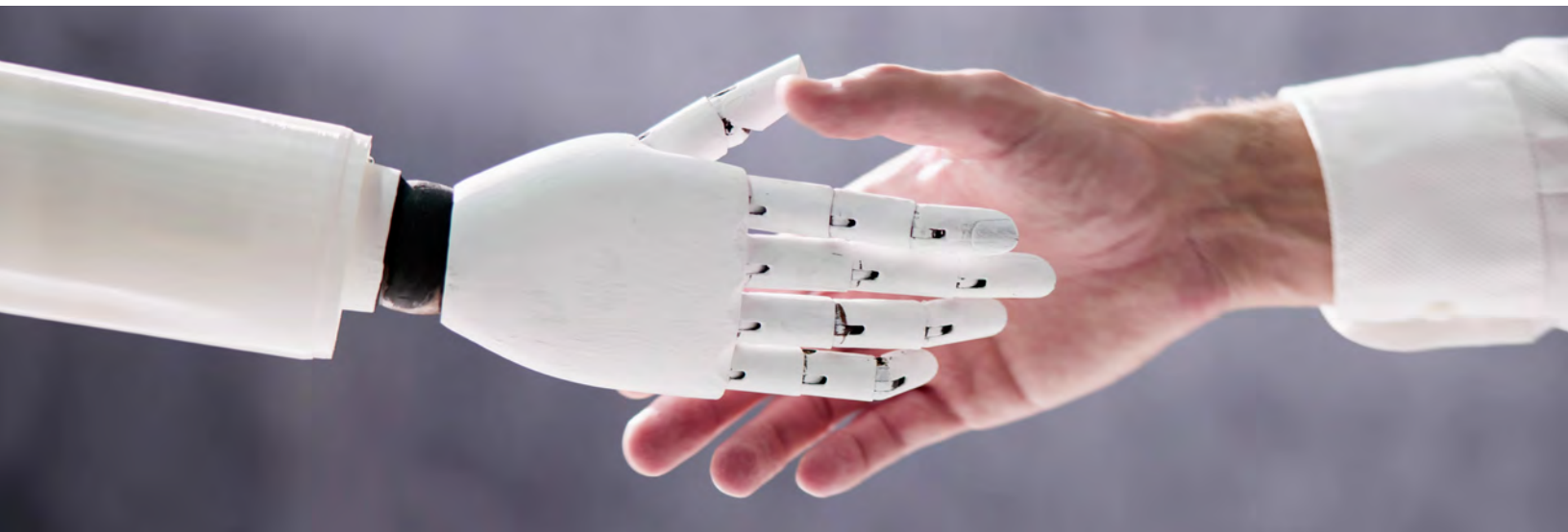


Sin embargo, este auge tecnológico también revela una paradoja: a medida que se incrementa la velocidad de la innovación, la satisfacción del cliente, en algunos entornos, ha disminuido. Muchas implementaciones, orientadas principalmente a la reducción de costos y la automatización, han descuidado la importancia de mejorar la experiencia humana, generando brechas entre expectativas y realidad.

El desafío actual es claro: la tecnología debe elevar, no eliminar, el factor humano en la experiencia del cliente. Las empresas buscan cada vez más proveedores que comprendan esta sutileza y que sean capaces de combinar automatización con interacciones significativas y flexibilidad operativa.

En medio de una competencia intensa y clientes cada vez más exigentes, la diferenciación es más difícil que nunca. La lucha por el escritorio del agente, la carrera por ofrecer orquestación omnicanal y la apuesta por la IA Autónoma (Agéntica) como palanca de valor son batallas críticas en el sector. Los proveedores que demuestran un compromiso genuino con la innovación, la adaptabilidad y la entrega de resultados medibles son los que están definiendo el futuro de la industria.

CYT Comunicaciones se destaca como uno de esos proveedores: un pionero que ha navegado con éxito más de tres décadas de evolución tecnológica, ayudando a empresas en América Latina a transformar la experiencia del cliente en una ventaja competitiva.





Una Visión Basada en Agilidad y Disrupción

El ecosistema CX en América Latina está poblado por jugadores locales, disruptores ágiles y gigantes globales que compiten por relevancia. En este escenario saturado, CYT Comunicaciones ha trazado una trayectoria única, impulsada por una visión clara y centrada en el cliente que ha guiado sus operaciones desde 1990. A diferencia de muchos competidores que se han centrado únicamente en despliegues transaccionales, CYT adoptó desde el inicio una estrategia orientada a plataformas, creando soluciones modulares y escalables, capaces de integrarse tanto en entornos heredados como con tecnologías emergentes.

Su producto insignia, Orion Contact Center, refleja esta previsión estratégica. Orion es mucho más que una solución de centro de contacto; es un ecosistema integrado que unifica voz, WhatsApp, chat, redes sociales, SMS y correo electrónico en una sola experiencia. Este enfoque omnicanal elimina silos de comunicación, asegurando interacciones consistentes y con contexto, sin importar el canal. INTEGRA CRM, el CRM integrado dentro de Orion funciona como un conjunto modular dinámico diseñado para entornos de interacción de alto volumen.

En 2024, la incorporación de IA Generativa marcó un punto de inflexión, permitiendo interfaces conversacionales capaces de entablar diálogos complejos con comprensión contextual. En 2026, la evolución continuó con la incorporación de VoiceBots con IA Generativa, redefiniendo la automatización: de ser un simple habilitador de ahorro de costos a convertirse en una herramienta para potenciar los ingresos y mejorar la experiencia del cliente.

El compromiso estratégico de CYT con arquitecturas abiertas merece mención especial. Al priorizar integraciones flexibles y basadas en estándares, la compañía asegura que su tecnología no solo se adapte sino que prospere en entornos IT heterogéneos y complejos. Esta agilidad se traduce en soluciones escalables y a prueba de futuro, protegiendo la inversión de los clientes, un diferenciador clave en una región donde los factores macroeconómicos suelen imponer prudencia en las decisiones de inversión.



Creando Plataformas que Impulsan Posibilidades

La industria de plataformas CX está marcada por una competencia feroz en funcionalidades, pero muchos proveedores quedan atrapados en ciclos de innovación parcial. CYT se diferencia por ofrecer un portafolio completo y totalmente integrado, que resuelve puntos críticos en cada capa del ciclo de interacción: desde el enrutamiento y la automatización hasta la analítica y el cumplimiento regulatorio.

- ▶ **Plataforma Core:** Orion Contact Center: Suite integral para centros de contactos.
- ▶ **CRM modular:** INTEGRA CRM: Software de gestión de contactos.
- ▶ **Omnicanalidad:** Gestión centralizada de Telefonía IP, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, Muro de Facebook, Web Chat, SMS, Mail y redes sociales desde una única pantalla.
- ▶ **Automatización Avanzada:** IVRs, Chatbots y VoiceBots potenciados por IA Generativa, liberando a los agentes de tareas rutinarias y permitiendo que se concentren en interacciones de mayor valor.
- ▶ **Analítica y Control:** Herramientas avanzadas de speech analytics y dashboards en tiempo real ofrecen información accionable sobre desempeño y tendencias de los clientes.
- ▶ **Flexibilidad en Despliegue:** Disponibilidad en modalidad Full Cloud y On-Premise, atendiendo las diferentes realidades regulatorias y de conectividad en la región.
- ▶ **Integración CTI/ERP:** Compatibilidad nativa con pasarelas de pago y los principales sistemas ERP/CRM, garantizando integración sin fricciones.

Estas capacidades reflejan el compromiso de CYT con la innovación práctica, priorizando escalabilidad, seguridad y facilidad de uso sin sacrificar el componente humano en la experiencia del cliente. Empresas líderes en sectores como banca, gobierno, utilities y retail confían en CYT para modernizar sus ecosistemas de interacción sin introducir complejidad innecesaria.



Estableciendo el Estándar de Confiabilidad

El verdadero indicador de liderazgo tecnológico reside en el impacto sobre los clientes, y CYT sobresale al convertir la innovación en resultados concretos. Desde hace más de treinta años, Naturgy, proveedor líder de energía en Argentina, es uno de los clientes emblemáticos de CYT. Según Ricardo Christiani, gerente de tecnología y sistemas de la empresa, “cada solución implementada resolvió los desafíos operativos con soluciones técnicas adecuadas. Lo que comenzó como un vínculo proveedor–cliente se transformó en una relación estratégica basada en la innovación, la eficiencia y la mejora de la experiencia de los clientes”.





La alianza de largo plazo entre Naturgy y CYT en pos de la modernización de infraestructura y optimización de la gestión. Principales hitos:

- 
- 1995** - Naturgy enfrentaba una saturación en la atención telefónica. Incorporar el pre-atendedor fue un cambio sustancial, derivando 70% de las llamadas a la extensión correcta, liberando recursos y mejorando la eficiencia.

Naturgy fue la primera compañía del sector en disponer de un servicio 0800 para atender a sus clientes a través del call center Fonogas, usando las soluciones de CYT para ello.
 - 1996** - Naturgy adopta el correo de voz.
 - 1998** - El primer grabador para el Centro de atención de Urgencias (CAU).
 - 2005** - Plataforma IP.
 - 2007 y 2009** - La llegada de los IVR permitió automatizar procesos y ofrecer autogestión a clientes y proveedores.
 - 2015** - La integración de Fonogas y el CAU reforzó la atención en un entorno unificado.
 - 2020** - Con la digitalización, se incorporaron canales como webchat y correo electrónico.
 - 2022** - Se dio un paso decisivo hacia la inteligencia cognitiva con la integración de un Voice Bot.
 - 2024** - Dentro del proceso de integración de las sociedades de Naturgy en Argentina, Naturgy NOA (ex Gasnor) y Naturgy San Juan (NSJ) se migraron los IVR a una solución en la nube.

Visión de futuro: el plan en 2026 plantea avanzar hacia la unificación de las tres compañías de Naturgy en Argentina en una misma plataforma cloud. Esta convergencia permitirá consolidar décadas de evolución tecnológica en un entorno común que potenciará la gestión omnicanal, manteniendo el foco en la innovación tecnológica y la experiencia del cliente. La Inteligencia Artificial está y estará presente en este plan para los próximos años.

En una industria donde la confiabilidad y el cumplimiento normativo son tan importantes como la innovación, CYT demuestra liderazgo indiscutible. La certificación ISO 9001, que abarca la gestión integral de la compañía, refuerza su compromiso con la mejora continua y la transparencia. A esto se suma su alineación con la Ley de Economía del Conocimiento en Argentina—factor clave para sectores regulados como banca y servicios públicos.

Además, los proyectos de I+D de CYT han sido auditados y presentados ante entidades públicas argentinas como FONSOFT y FONTAR, consolidando su reputación como empresa con gobernanza sólida y estrategia de largo plazo.



Escalar Conversaciones Inteligentes: Crecimiento Regional Sustentable

Con más de 35 años de trayectoria ininterrumpida, CYT es ejemplo de resiliencia y visión estratégica en escenarios económicos desafiantes. Su expansión hacia Paraguay, Chile, Uruguay, Bolivia, Perú y Brasil, basada en alianzas de valor y servicios de soporte local, marca una diferencia en un mercado donde la proximidad y la consultoría son ventajas competitivas clave.

A diferencia de muchos competidores, CYT no revende licencias, sino que ofrece tecnología propietaria, venta consultiva, implementación y soporte local, disminuyendo barreras culturales y técnicas, y asegurando un elevado nivel de lealtad y continuidad operacional.



Construyendo Influencia Más Allá de la Tecnología

Que CYT sea un referente en este mercado no es casualidad. Su participación activa en eventos de diferentes industrias, así como en la cámara CESSI (Cámara de la Industria Argentina del Software), fortalece su posicionamiento innovador en soluciones de inteligencia para las conversaciones entre las organizaciones y sus clientes-usuarios. Su historial incluye premios nacionales e internacionales otorgados por entidades como Dialogic, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Premio Tecno Emprendedor, AMDIA (Asociación de Marketing Directo de Argentina), Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC) otorgado por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC) y Grupo Brasil, lo que consolida su reputación regional.

En un mercado definido por el cambio tecnológico acelerado, presupuestos ajustados y expectativas crecientes, CYT Comunicaciones ha basado su crecimiento en su capacidad de adaptación y visión estratégica. Al integrar capacidades omnicanales con soluciones avanzadas de IA y al mantener un foco inquebrantable en la experiencia del cliente, la compañía se ha consolidado como un aliado confiable para organizaciones que buscan evolucionar hacia nuevos modelos de interacción digital en América Latina.

TU VIAJE DE CRECIMIENTO TRANSFORMACIONAL COMIENZA AQUÍ

El Growth Pipeline Engine de Frost & Sullivan, las estrategias transformacionales y los modelos de mejores prácticas impulsan la generación, evaluación e implementación de poderosas oportunidades de crecimiento.

¿Está su empresa preparada para sobrevivir y prosperar durante la transformación que se avecina?

Únase al viaje. 

FROST  SULLIVAN