

Historias de transformación impulsadas por Syntphony



Siete historias de transformación, un mismo propósito

Syntphony | Casos de éxito

Cada sector enfrenta sus propios retos, pero comparten el desafío de reinventarse para seguir conectando con las personas en entornos cada vez más complejos y digitales.

Las soluciones de Syntphony demuestran que la tecnología puede adaptarse a cada contexto sin perder de vista lo esencial: mejorar la vida de quienes la usan.

Estos son los retos a los que se enfrentaron algunas de las organizaciones más relevantes en sus sectores. A través de la innovación aplicada, los productos de Syntphony ayudaron a convertir esos desafíos en oportunidades para redefinir el presente y reimaginar el futuro.

Explorando el poder de la GenAI en el comercio social

Pág. 4

L'Oréal Chile buscaba nuevas formas de conectar con los consumidores y fortalecer su presencia en el ecosistema digital. Hoy, con el poder de la IA generativa y conversacional, la marca transforma la interacción en redes sociales en un canal de venta inteligente, creando interacciones que inspiran y conectan.

Transformando la atención al cliente en el sector aéreo

Pág. 6

Una aerolínea con operaciones globales necesitaba responder a millones de consultas diarias en múltiples idiomas y canales. Hoy, la IA agéntica entiende, responde y actúa en tiempo real, revolucionando la experiencia de atención al cliente y haciendo posible que cada interacción refuerce la confianza de los pasajeros.

Modernizando los pagos en el sector retail

Pág. 9

Un gigante del sector postal buscaba actualizar su sistema de cobros para ofrecer una experiencia más ágil y segura. Hoy, una plataforma centralizada impulsa los pagos contactless en miles de oficinas y dispositivos, convirtiendo cada punto de venta en una vivencia amigable y sin fricciones.

Evolucionando la fidelización en el sector banca

Pág. 13

Una gran entidad financiera buscaba convertir la fidelización en algo más que puntos o premios. Hoy, una plataforma digital convierte cada interacción en una oportunidad para fortalecer la confianza y así obtener grandes resultados, transformando la lealtad en un vínculo basado en emoción y propósito, con datos como base.

Gamificando la experiencia en el canal horeca

Pág. 14

Una de las principales marcas de bebidas del mundo buscaba reimaginar su forma de fidelizar. Hoy, la gamificación y la interacción digital convierten cada reto en una historia compartida con los locales de restauración, incrementando de forma notable la participación y las ventas.

Impulsando el cuidado remoto en el ecosistema hospitalario

Pág. 17

Un hospital español buscaba garantizar la continuidad asistencial de pacientes con insuficiencia cardíaca. Hoy, una plataforma de telemonitorización conecta a pacientes y médicos, permitiendo un cuidado proactivo y personalizado que anticipa riesgos y convierte cada dato en una oportunidad para salvar vidas.

Digitalizando el sector energético con estaciones inteligentes

Pág. 20

Una empresa energética afrontaba el reto de modernizar su red de flotas y estaciones de servicio. Hoy, una plataforma digital convierte cada estación en un punto inteligente, donde la eficiencia impulsa una nueva era de movilidad sostenible, integrando todo en un mismo ecosistema.



Syntphony,
tecnología con
impacto humano

L'Oréal Chile potencia el poder de GenAI para explorar oportunidades del comercio social

L'ORÉAL

Perfil del cliente

L'Oréal Paris es la marca de cosméticos más importante del mundo. El objetivo de la empresa es tornar los mejores productos de belleza de lujo disponibles y accesibles a todas las personas. La línea de productos de L'Oréal incluye maquillaje, cuidados con la piel, cuidados con el cabello y coloración. Fundada hace 110 años e impulsada por la innovación continua, la marca es pionera en diferentes aspectos. Por ejemplo, la marca lideró el movimiento de empoderamiento de las mujeres desde el lanzamiento de su eslogan, "Porque yo valgo la pena", en 1971, y dejó de realizar pruebas en animales en 1989, 14 años antes de tornarse obligatorio.

¿Por qué Syntphony?

Syntphony es el resultado del trabajo combinado de los mejores y más diversos talentos de negocio y desarrollo de NTT DATA, con un profundo conocimiento de cada industria, alineados de manera constante en la creación de productos tecnológicos para las empresas.

Analizamos los casos de uso de nuestros clientes; formamos la orquesta perfecta para alcanzar sus objetivos y sumamos todo el valor de nuestra consultoría con lo mejor de nuestros productos para crear soluciones únicas y personalizadas; soluciones que para nuestros clientes suenan como una sinfonía.

Necesidad del negocio

- Promover mayor interacción con los clientes
- Mejorar la interacción con los clientes en los medios sociales
- Aprovechar las nuevas tecnologías como parte de la estrategia de transformación digital

Solución

- Servicios de consultoría para identificar la mejor solución tecnológica
- Uso de grandes volúmenes de datos para proporcionar insights cada vez mejores
- Integración de Syntphony Conversational AI Agents en el canal social de L'Oréal

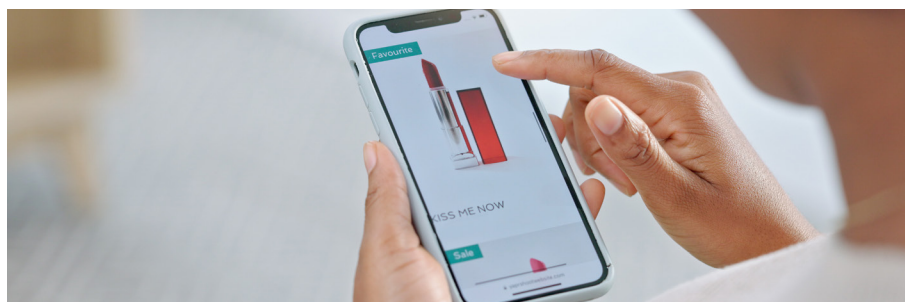
Resultados

- Interacción con los clientes de manera más inteligente y eficaz
- Mejorar la interacción con los clientes en los medios sociales
- Intercambio de experiencia en el sector entre L'Oréal y NTT DATA



Trabajar con NTT DATA fue extraordinario. Primero, porque la empresa se comprometió con el proyecto hasta entender exactamente lo que nosotros necesitábamos y, segundo, porque nos ofreció una solución que evolucionó para lo que tenemos hoy."

Arturo Pérez Wong, Gerente General de CPD CERAN, L'Oréal Chile



Necesidad del negocio

La interacción del cliente a un nuevo nivel

L'Oréal Chile quería profundizar y tornar más significativa la interacción con los clientes. Ellos notaron que los consumidores estaban más receptivos a los productos y tomaban decisiones de compra en plataformas como WhatsApp e Instagram. Para explorar esa oportunidad de comercio social, NTT DATA combinó los recursos de Syntphony Conversational AI Agents, nuestra plataforma de IA conversacional, con el poder de la tecnología de IA generativa Azure OpenAI para crear Lore: una asistente virtual que ofrece a los clientes orientaciones y recomendaciones de belleza y maquillaje. Lore revolucionó la estrategia de comercio social de L'Oréal y se tornó una herramienta esencial en su transformación digital. Este desarrollo pionero demostró cómo las empresas pueden revolucionar la manera de comunicarse e interactuar con sus clientes utilizando la IA.

Solución

De respuestas sencillas a orientaciones personalizadas: una solución en constante evolución

La primera etapa de esa jornada de co-creación fue desarrollar un bot que respondiese a las preguntas de los clientes y permitiese que ellos realizasen compras en el canal virtual al mismo tiempo - y en tiempo real.

A seguir, gracias al surgimiento de GenAI, fue posible dar un salto exponencial, con base en el concepto "humano digital". Las tecnologías de Azure OpenAI perfeccionaron las habilidades del bot original y generaron beneficios adicionales, como una reducción significativa en el tiempo de entrenamiento en comparación con los modelos anteriores. Además, los servicios de Azure OpenAI garantizan la protección y la seguridad de los datos, asegurando a los consumidores que su información personal no estará en riesgo cuando utilicen la herramienta. "El proyecto Lore nos llevó a pensar en cómo esas tecnologías podrían mejorar nuestro negocio y cómo deberíamos centrarnos en el lenguaje a utilizar", dice Francisca Unda, Gerente de Contas en L'Oréal Chile. "Empezó como un sueño, y ahora tenemos una solución humanizada que posibilita a los clientes aprovechar lo mejor de dos mundos: belleza y tecnología", añade Francisca.

Un mundo de interacciones

Lore interactúa fácilmente en WhatsApp y en Instagram y responde a preguntas específicas - en lenguaje natural - como:

- ¿De qué manera se puede hacer el maquillaje para un casamiento si mi vestido es así?

- ¿Qué debo usar en una entrevista de empleo si no me gusta usar mucho maquillaje?
- ¿Qué consejos y productos de maquillaje debo utilizar para una fiesta de disfraces?

Con la capacidad de comprender contextos sutiles, Lore puede ofrecer orientaciones precisas y altamente personalizadas sobre maquillaje y cuidados con la piel - y va un paso más allá al recomendar productos personalizados para las necesidades y circunstancias de cada cliente, garantizando una experiencia de compra intuitiva y perfecta. Una interfaz sencilla reduce significativamente el rechazo del usuario: la adopción de Lore por los clientes ha sido impresionante.

Para L'Oréal Chile, esto abre la puerta para millones de conversaciones individualizadas y enriquecedoras con clientes actuales y potenciales en todo el país.

Resultados

Obsesión por la interacción del consumidor

"Estamos obsesionados en aumentar la concientización sobre nuestras marcas, ganar penetración y, sobre todo, generar la interacción del consumidor", enfatiza Wong. Al recopilar datos de gran valor de las conversaciones con los consumidores, Lore actúa como un catalizador para L'Oréal Chile.

En sus interacciones con los clientes, Lore reúne una gran cantidad de información que servirá de combustible para que el modelo comprenda mejor a los usuarios, genere acciones personalizadas y poco intrusivas y proporcione respuestas mejores, ayudando a los consumidores a atender a sus necesidades con mayor precisión. "Es fascinante sentir la satisfacción de los consumidores cuando ellos reciben recomendaciones de Lore y se dan cuenta que es exactamente lo que estaban buscando y que pueden comprar de inmediato", añade Wong.

Este proyecto colaborativo demuestra cómo un aliado de tecnología con experiencia, con amplio conocimiento de las tendencias de mercado, es fundamental no solo para la adopción de tecnologías emergentes, sino también para transformarlas en valor comercial.

El poder de Syntphony Conversational AI Agents

Syntphony Conversational AI Agents ayuda a las empresas a crear, implementar y gestionar agentes virtuales en diferentes canales digitales, con rapidez y optimizando los costos. La plataforma aprovecha al máximo la capacidad de la IA de crear respuestas originales y personalizadas y, al mismo tiempo, soluciona varios problemas técnicos y de infraestructura. Syntphony Conversational AI Agents también incluye un orquestador como parte de sus recursos, garantizando que todo fluya perfectamente en los sistemas ya existentes.

Una aerolínea integra IA agéntica para una atención al cliente sin límites

Introducción

Una **aerolínea con presencia en Europa y Latinoamérica** buscaba transformar su modelo de atención al cliente para adaptarse al volumen creciente de consultas y a la diversidad de canales y lenguajes.

El objetivo era ofrecer respuestas rápidas y personalizadas, manteniendo la calidad y la coherencia en cada interacción.



El reto: atender más, mejor y sin fricciones

Millones de pasajeros solicitaban información sobre vuelos, equipajes o conexiones a través de aplicaciones, chatbots, redes sociales y centros de contacto.

La atención humana, aunque eficaz, se veía sobrecargada; los tiempos de respuesta aumentaban y la experiencia del pasajero se fragmentaba. La compañía necesitaba una tecnología capaz no solo de responder, sino también de tomar acción ante cada necesidad en tiempo real.

La solución: una plataforma omnicanal impulsada por Agentic AI

Con Syntphony Conversational AI Agents, la aerolínea unificó todos sus canales de atención (voz, chat, app y mensajería) en un único entorno cognitivo disponible 24/7.

La nueva generación de agentes de IA, basada en tecnología Agentic AI, permite entender el contexto, ejecutar acciones y aprender de cada conversación. El sistema gestiona procesos como cambios de vuelo, check-in, envío de documentación o localización de equipaje, actuando de forma autónoma y precisa en todos los idiomas.

El resultado: eficiencia y atención hiperpersonalizada

El 87% de las consultas se resuelven automáticamente, con un 20% menos de interacciones que requieren intervención humana y un ahorro de más de 2,4 millones de euros en el primer año.

La aerolínea ha conseguido una atención más ágil, empática y escalable, que combina la inteligencia tecnológica con la cercanía humana.

Syntphony Conversational AI Agents

Tecnología en detalle a continuación 

La plataforma de IA conversacional permite la interacción multilingüe e inteligente a través de agentes autónomos y mensajes certificados por META, asegurando experiencias adaptativas, colaborativas y supervisadas por humanos que redefinen la interacción digital empresarial en todos los canales.

Propuesta de valor

En Syntphony, ofrecemos una potente fusión de experiencia en consultoría estratégica y una plataforma de IA escalable de nivel empresarial para acelerar la transformación digital.

Nuestra arquitectura nativa de IA, e impulsada por APIs, garantiza una fácil integración con sistemas externos, permitiendo una rápida implementación y adaptabilidad en todas las industrias.

Con los más altos estándares de calidad y seguridad del mercado, empoderamos a las organizaciones para innovar con automatización inteligente, elevar el engagement del cliente e impulsar resultados de negocio medibles.

Solución

Syntphony combina la IA conversacional y la mensajería en una única plataforma de nivel empresarial que automatiza las interacciones con los clientes 24/7 a través de voz y texto.

Con conversaciones que se asemejan a las humanas, soporte omnicanal e IA para obtener insights, mejora la calidad del servicio al tiempo que reduce los costes.

Su arquitectura segura y basada en API admite flujos de trabajo automatizados, integraciones fluidas y mensajería centralizada, respaldada por un sistema de crédito unificado para una gestión simplificada.

Experiencias inteligentes y proactivas que se adaptan, colaboran y evolucionan, redefiniendo la interacción digital.

Diferenciación

- Plataforma unificada de IA + mensajería: Plataforma integrada que combina IA conversacional y mensajería para interacciones con el cliente consistentes, inteligentes y escalables en todos los canales.
- Arquitectura de IA agéntica: Permite a los agentes autónomos razonar, actuar y colaborar en tareas complejas, combinando la comprensión del lenguaje natural (NLU) con la gobernanza de agentes.
- Escalabilidad de nivel empresarial: Arquitectura propietaria y basada en API, diseñada para entornos de misión crítica y alto volumen.
- Multimodal y multilingüe por diseño: Admite más de 100 idiomas y canales de voz/texto, ofreciendo experiencias más humanas a través de la web, móvil, WhatsApp, redes sociales y voz.

Beneficios

- Soporte multicanal 24/7: Atienda a los clientes en cualquier momento a través de voz, chat, aplicaciones móviles, sitios web, WhatsApp, redes sociales y asistentes inteligentes.
- Escalable y probado en entornos empresariales: Gestiona millones de interacciones al mes con facilidad para organizaciones líderes.
- Capacidad de respuesta en tiempo real: Garantiza una comunicación rápida y coherente en todos los canales.

- Mejora de la satisfacción del cliente: Aumenta la satisfacción hasta en un 30% y elimina los tiempos de espera.
- Reducción de costes operacionales: Reduce los costes de servicio al cliente hasta en un 10% a través de la automatización y flujos de trabajo optimizados.
- Optimización continua de la experiencia: Aprovecha el aprendizaje cognitivo y la analítica para refinar el user journey.
- Personalización y flexibilidad mejoradas: Personaliza las experiencias mientras reduce los riesgos de dependencia.

Características clave

- Conversaciones con IA en lenguaje natural: Respuestas naturales, conscientes del contexto e inteligentes.
- Integración de IA y conocimiento: Respuestas inteligentes a partir de documentos y datos.
- Automatización de voz y texto: IA conversacional en todos los formatos.
- Analítica e insights en tiempo real: Realiza seguimiento, mide y optimiza el rendimiento.
- Traspaso sencillo a agentes humanos: Transiciones fluidas de la IA al agente humano.
- Consola de mensajería centralizada: Vista unificada para las interacciones de los agentes.
- Integración y escalabilidad de nivel empresarial: Segura, flexible y diseñada para crecer.

Casos de uso

- Soporte al cliente automatizado: Los agentes de IA gestionan las preguntas frecuentes (FAQs), resuelven problemas y ayudan con cambios en la planificación a través de WhatsApp, voz y chat web. Aseguran soporte 24/7, reducen la carga del call center y mejoran la satisfacción y la velocidad de resolución.
- Centro de contacto cognitivo: Combina IA y agentes humanos para ofrecer un servicio natural y escalable. Permite interacciones personalizadas, reduce los tiempos de espera y mejora la eficiencia operativa.
- Comercio conversacional: Los agentes de IA guían a los usuarios a través del descubrimiento de productos, el pago y el soporte posventa. Integra WhatsApp Flows

y enlaces a catálogos para experiencias de compra interactivas y fluidas.

- Puesto de trabajo digital (Digital Workplace): Aumenta la productividad con agentes de IA integrados en los flujos de trabajo diarios. Simplifica la planificación, el acceso a la información y los procesos internos para un trabajo más rápido e inteligente.

NTT Data impulsa la experiencia de pago contactless de los clientes en un gran retailer en España con Syntphony

Perfil del cliente

En un mundo donde la eficiencia y la experiencia del cliente son clave, las grandes corporaciones se enfrentan al desafío de modernizar sus sistemas de pago. Para una gran empresa líder en el sector postal y mensajería en España, la necesidad de centralizar y optimizar la gestión de cobros y pagos es primordial. Esto a su vez, se traduce en modernización de su tecnología para ofrecer una experiencia de usuario innovadora y segura en todos sus canales.

En su proceso de transformación digital, este líder de mensajería quería modernizar su sistema de medios de pago para centralizar su gestión e incorporar funcionalidades de mayor valor añadido en un futuro.



Necesidad de negocio

Este gigante postal requería de una solución tecnológica que pudiera integrarse de forma fácil, rápida, y que diera cobertura a todos los sistemas de pago y cobro (digitales, presenciales y dispositivos PDA) a sus clientes de forma segura.

Este proyecto transformador debía tener los siguientes requerimientos:

- Modernización de tecnología: integración de una plataforma
- Cloud y terminales de pago con sistema operativo Android.
- Renovación de dispositivos: sustitución de 7.000 terminales de pago en más de 2.300 oficinas y actualización de 30.000 PDA del personal de reparto.
- Tiempo de despliegue de la nueva plataforma tecnológica muy reducido.
- Asegurar la calidad, continuidad y seguridad del servicio de pago.
- Integración fácil con los medios de pago actuales.
- Omnicanalidad para ofrecer una solución de pago en cada uno de los canales.
- Experiencia de usuario innovadora.
- Gestión del cambio tecnológico dentro de la organización.

A través de una licitación pública, el proyecto se adjudicó a NTT DATA con la misión de modernizar todos los medios de pago, convirtiéndose así en el nuevo proveedor tecnológico de confianza. La empresa valoró la gran capacidad de NTT DATA de implantar la solución Syntphony Payments de forma flexible y segura en un entorno complejo y crítico, y añadir también a ello sus servicios de consultoría.

“

Este contrato supone un hito importante en nuestra estrategia de Producto y demuestra la capacidad de NIT DATA como proveedor global de medios de pago”

Arturo Pérez Wong, Gerente General de CPD CERAN, L'Oréal Chile

Solución

La respuesta a esta necesidad fue la implementación de la solución Syntphony Payments de NTT DATA en la nueva plataforma centralizada para la gestión completa de los pagos y facturación de este gran retailer.

Syntphony Payments integra soluciones propias y de terceros que satisfacen las necesidades que las empresas tienen de sincronizar el pago a medida que los consumidores y el mundo en general evolucionan en un entorno que cada vez exige más rentabilidad, satisfacción e innovación.

La solución adoptada incluye la cobertura de las siguientes necesidades:

- Implantación de una nueva plataforma centralizada para la gestión completa de los pagos y facturación de las aplicaciones del cliente.
- Sustitución de los terminales de pago por otros nuevos basados en sistema operativo Android capaces de ofrecer nuevas funcionalidades (firma, campañas, lectura del DNI, publicidad, evaluaciones de servicio, etc).
- Integración de la solución de 'tap to phone' para la centralización y control de los pagos en los dispositivos PDA del personal de reparto.

Resultado

Tras la implementación de la nueva plataforma de gestión de medios de pago del cliente, se destacan los siguientes resultados:

- Sustitución de más de 7200 nuevos terminales en 2300 oficinas en España.
- Adaptación de 6000 dispositivos PDAs rurales y alrededor de 25000 PDAs urbanas del personal de reparto con tecnología 'tap to phone' que permite pagar con tarjeta con lector NFC, igual que un datáfono.
- El medio de pago se ha convertido en un nuevo canal de interacción con el cliente.
- Acompañamiento a toda la organización a utilizar esta nueva tecnología y los terminales.
- Mejora la experiencia de usuario: simplificación de gestiones, nuevas formas de pagos rápidas y seguras, nuevos servicios alrededor del proceso de pago.
- Centralización de la gestión de todos los pagos: presenciales, digitales y a través de las PDA.
- Incorporación de nuevas funcionalidades en los terminales: redondeo solidario, lectura DNI, pago con Bizum, comunicaciones, etc.

Next Steps

Tras el desarrollo de la nueva plataforma tecnológica para la gestión centralizada de los medios de pago de este retailer; se prevé ir incorporando nuevas funcionalidades que aporten más valor en el proceso del pago y que conviertan los terminales en un nuevo canal de interacción con el cliente.



Hemos planteado una solución pensando en el futuro de los pagos. No solo responde a sus necesidades actuales, sino que permite continuar evolucionando, de tal manera que cubra las necesidades del cliente en su expansión internacional a la vez que optimiza la experiencia de usuarios y clientes"

César Torres, Director Ejecutivo Infrastructure Services

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio. La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

¿Por qué Syntphony?

Syntphony es el ecosistema de productos tecnológicos de NTT DATA. Syntphony Payments es la plataforma omnicanal con la que las grandes compañías facilitan los pagos a sus clientes finales.

Syntphony aprovecha las capacidades tecnológicas de un Producto añadiendo el talento y capacidad de servicio de NTT DATA.

Learn more about Syntphony
syntphony.com

syntphony

Syntphony Payments

Commerce & Payments

Tecnología en detalle a continuación 

La solución de pago para gestionar todos los medios y canales de pago con control total y flexibilidad. Una plataforma omnicanal que ofrece soluciones avanzadas para terminales de pago, dispositivos móviles, criptomonedas y comercio digital.

Propuesta de valor

Syntphony Payments es la solución SaaS integral de NTT DATA para la gestión de pagos dirigida a empresas minoristas y multisectoriales que ofrecen instrumentos de pago digitales a sus clientes, y que necesitan una solución E2E innovadora y completa.

Proporciona una multitud de opciones, incluidos pagos invisibles, terminales, facturas electrónicas, monederos digitales y criptomonedas, a través de una configuración multi-acquiring.

Módulos adicionales como Unified Backoffice, Dashboard, conciliación automática, pasarelas omnicanal con adquisición local y global, y análisis de datos, garantizan la adaptabilidad a las necesidades de negocio actuales y futuras, apoyando un ecosistema de pagos fluido y eficiente.

Principales funcionalidades

Los módulos principales de la solución son:

- Pasarela de pago: Pagos online seguros, tokenización, monederos digitales y soluciones de adquisición múltiple con enrutamiento dinámico.
 - TPV Virtual (POS)
 - Pagos recurrentes
 - Pago móvil
 - Monedero y Tokenización

- Pago por notificación
- Pagos digitales
- Soluciones de adquisición múltiple
- Orquestador de pagos
- Conciliación

- Crédito privado: Ecosistema completo de crédito privado, que incluye gestión de tarjetas, facturación y autorización de pagos.
- Soluciones de terminal: Terminales de pago atendidos y desatendidos integrados con TPV (POS), que ofrecen movilidad y gestión remota avanzada.
- Servicios de valor añadido: Gestión de finanzas personales (PFM), descuentos, recompensas y servicios corporativos para una mayor participación del cliente y eficiencia operativa.

Beneficios

- Implementación rápida y seguridad: Despliegue rápido y seguro con cumplimiento PCI DSS y tokenización para auditabilidad.
- Tiempo de comercialización (time to market) reducido: Acelera la entrega de funcionalidades para satisfacer las cambiantes expectativas del negocio y del cliente.
- Gestión multientidad: Controla múltiples entidades y programas de forma centralizada para una mayor eficiencia operativa.
- Plataforma modular escalable: Adáptate a las necesidades futuras con una arquitectura integrada y extensible.
- Integración omnicanal: Interactúa de forma coherente en los puntos de contacto digitales y físicos con el cliente.

- **Personalización y flexibilidad:** Personaliza soluciones para alinearlas con los modelos de negocio y las especificidades regionales.
- **Integración con terceros:** Expande las capacidades a través de una integración fluida con el ecosistema de proveedores.
- **Tiempo real e I+D:** Procesa en tiempo real y mantiene actualizado a través de la innovación continua.
- **Creación de facturas:** Genera facturas rápidamente, mejorando la precisión de la facturación y el momento del pago.
- **Integración TPV/ERP:** Agiliza las operaciones minoristas a través de la integración de ERP, TPV y canales de autoservicio.

Características clave

- **Pasarela de pago:** Una pasarela integral que agiliza las transacciones a través de terminales, tap2phone y canales digitales. Incluye multiadquierecia, gestión de devoluciones, informes financieros y cuentas ES CROW para marketplaces. La integración con varios proveedores de pago mejora la prevención de fraude y el control de riesgos.
- **Marco de aplicación innovador:** Arquitectura nativa de la nube (cloud-native) y basada en microservicios que garantiza una integración fluida y una evolución continua alineada con las necesidades del negocio.
- **Flexibilidad y personalización:** Diseño modular y escalable que admite configuraciones personalizadas y crecimiento en todas las industrias.

Casos de uso

- **Experiencia de venta al cliente:** Mejora el proceso de venta con pagos fluidos y diversas opciones de pago para aumentar la satisfacción.
- **Fidelización / gamificación:** Incentiva las transacciones a través de experiencias gamificadas, fortaleciendo la participación y la lealtad a la marca.
- **Elección de producto | Pago por suscripción:** Automatiza los flujos de suscripción desde el registro hasta el pago, ofreciendo comodidad y flexibilidad.
- **Proceso end-to-end:** Gestiona las transacciones y detecta el fraude con una pasarela de pago completa e integrada.
- **Notificación de confirmación de pago:** Notifica a los clientes en tiempo real con actualizaciones de transacciones transparentes y fiables.
- **Monedero digital:** Permite pagos seguros y sin fricciones a través de portales de monedero digital dedicados.

Una entidad financiera redefine su sistema de fidelización digital

Introducción

Una **gran entidad financiera en Latinoamérica** buscaba renovar su modelo de fidelización, adaptándolo a los nuevos hábitos digitales y unificando la experiencia entre clientes, comercios y equipos internos.

El objetivo era disponer de una plataforma que centralizara la información y personalizara las recompensas, ofreciendo una experiencia coherente en todos los puntos de contacto.

El reto: hacia una fidelización digital e integrada

Los programas existentes resultaban rígidos y poco conectados entre sí. La gestión de campañas y recompensas carecía de agilidad y no permitía medir el impacto real de la fidelización.

La solución: una plataforma dinámica y transversal

Con Syntphony Loyalty, la entidad transformó su modelo de fidelización en un entorno digital capaz de evolucionar junto con las necesidades del negocio y de sus clientes.

La plataforma unifica la visión del cliente en todos los canales, incorpora dinámicas de gamificación que conectan con la motivación de los usuarios, y permite desplegar campañas de marketing en tiempo real, además de integrar pagos con puntos y cashback automático.

El resultado: fidelización personalizada y sostenible

Más de una década después, el programa se mantiene en evolución constante, impulsando el uso de productos financieros y fortaleciendo la conexión entre clientes y comercios.

La entidad ha conseguido consolidar una experiencia más personalizada, contextual y coherente, alineada con los objetivos estratégicos del negocio.



Una empresa de bebidas gamifica su estrategia de fidelización

Introducción

Una de las **compañías de bebidas más reconocidas del mundo** buscaba transformar su modelo tradicional de incentivos en una experiencia digital, escalable y atractiva.

El objetivo: impulsar el consumo de producto y fortalecer la relación con los locales de restauración, generando un vínculo más cercano entre la marca y los equipos que la representan en el día a día.

El reto: motivar y conectar en un entorno competitivo

Los programas anteriores se centraban en la acumulación de puntos y recompensas genéricas, sin ofrecer una interacción real con los usuarios.

La compañía necesitaba un sistema capaz de estimular la participación, medir resultados en tiempo real y adaptarse a distintos perfiles de cliente.

La solución: fidelización digital y gamificada

Con Syntphony Loyalty, se diseñó una plataforma flexible y omnicanal que convierte la fidelización en una experiencia dinámica y motivadora.

El nuevo modelo incorpora retos gamificados personalizados, asistencia conversacional en WhatsApp y monitorización continua para ofrecer una relación directa y medible con los locales de restauración.

Cada usuario puede participar en desafíos como diversificar su surtido, probar nuevos formatos o aumentar el consumo de marca, acumulando puntos y desbloqueando recompensas en tiempo real.

El resultado: engagement real y crecimiento medible

Más del 80% de los locales invitados han adoptado el programa, y más del 21% han ampliado su surtido de productos.

El proyecto demuestra que la gamificación y la omnicanalidad pueden convertir la fidelización en una herramienta de valor compartido, con potencial de escalar globalmente y adaptarse a nuevos mercados.



Syntphony Loyalty

Commerce & Payments

Tecnología en detalle a continuación 

La solución de fidelización para alcanzar objetivos de negocio y el engagement del cliente. Una plataforma basada en la nube que mejora las interacciones cliente-empresa, ofreciendo a los clientes un nuevo concepto de recompensa.

Propuesta de valor

Syntphony Loyalty es la plataforma centralizada SaaS en la nube que integra todas las soluciones de fidelización para alcanzar los objetivos comerciales al influir en el comportamiento del cliente y ofrecer una experiencia innovadora, útil y personalizada.

Incorpora elementos de colaboración, redes sociales y gamificación para generar interacciones diferenciadas. Creada a lo largo de más de 15 años de experiencia, combina la flexibilidad modular con operaciones en tiempo real y desafíos dinámicos.

Nuestro robusto motor de promociones aumenta la transparencia y simplifica los mecanismos de acumulación y gasto de beneficios, al tiempo que garantiza un tiempo de comercialización rápido, una implementación fluida y una infraestructura escalable y resiliente.

Principales funcionalidades

Los módulos principales de la solución son:

- **Marketing en tiempo real:** Syntphony Loyalty permite una interacción inteligente a través de un motor de reglas flexible. Define promociones utilizando segmentación dinámica, disparadores de comportamiento o criterios georreferenciados. Las campañas acumulan beneficios con el tiempo y activan automáticamente comunicaciones dirigidas, cupones o recompensas.

- **Gamificación:** Mejora la fidelización con mecánicas de juego como desafíos, rankings, medallas y recompensas sociales. Las campañas están vinculadas a objetivos claros y permiten múltiples caminos para lograrlos. Nuestra plataforma fomenta la competencia, el reconocimiento y la participación en todos los segmentos de clientes.
- **Promociones (cupones):** Gestiona el ciclo de vida completo de los cupones de fidelización (creación, activación y canje) en entornos físicos o digitales. Se admiten códigos clásicos u ofertas vinculadas a tarjetas. Las empresas definen reglas personalizadas, mientras que la plataforma automatiza la entrega de recompensas.
- **Socios (partners):** Permite la colaboración con empresas externas. Los socios pueden otorgar o canjear beneficios, acceder a portales privados, definir jerarquías e integrarse en tiempo real a través de APIs.
- **Pago con puntos:** Permite el canje de puntos en cualquier comercio o socio sin necesidad de software adicional. Los clientes se benefician del cashback (devolución de dinero), con reglas configurables para canjes flexibles y en tiempo real.

Beneficios

- **Tiempo de comercialización más rápido (time to market):** Despliega rápidamente programas de fidelización para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado y mantener una ventaja competitiva.
- **Facilidad de implementación:** El despliegue simplificado minimiza las interrupciones y acelera el time to value.
- **Modular:** Una arquitectura modular permite configuraciones personalizadas y una escalabilidad sin esfuerzo.

- Flexible / escalable: La plataforma crece con su negocio, integrando soluciones de terceros según sea necesario.
 - Fácil integración
 - Eficiencia de costes: El modelo SaaS reduce la inversión inicial y alinea los costes con el uso real.
 - Multientidad - multiprograma: Gestiona múltiples programas con reglas únicas.
 - Una solución de fidelización para cada canal: Engagement omnicanal unificado.
 - Tiempo real: Interacciones inmediatas y personalizadas.
 - End to End: Visibilidad completa del customer journey.
- objetivos y aumentan el rendimiento.
- Gamificación: Introduce desafíos, recompensas y tablas de clasificación para convertir las interacciones cotidianas en experiencias atractivas y motivadoras.
 - Niveles de membresía: Establece niveles de fidelización escalonados que reconocen el compromiso y desbloquean recompensas exclusivas a medida que los clientes progresan.
 - Programas de fidelización de empleados: Crea programas internos que reconocen la excelencia, la antigüedad y la contribución, reforzando la satisfacción, la retención de los empleados y una cultura de reconocimiento.

Características clave

- Modular/SaaS: Se entregan como módulos independientes dentro de un modelo SaaS flexible, lo que permite a las empresas adoptar solo lo que necesitan.
- Multiprograma: Ejecuta múltiples programas de fidelización simultáneamente, cada uno con reglas, bases de miembros y estructuras de recompensa distintas.
- Una experiencia de plataforma omnicanal: Se integra sin problemas con canales propios y de terceros para ofrecer customer journey coherente y conectado.
- Todo a la vista: Un panel de control unificado proporciona visibilidad completa de todo el ciclo de vida del producto y del cliente, apoyando la toma de decisiones ágil.
- Una plataforma centralizada: Configuración, despliegue y monitorización en tiempo real con integración en sistemas centrales y socios externos.
- Certificación PCI (PCI-DSS v3.1): Cumple con los más altos estándares de seguridad y protección de datos.
- Monitorizado y gestionado 24x7 ISO 2000: Garantiza un rendimiento, disponibilidad y resiliencia continuos.

Casos de uso

- Fidelización del cliente final: Implementa programas de fidelización personalizados que mejoran la participación y la retención, aumentando el valor de vida del cliente (customer lifetime value) y la defensa de la marca a largo plazo.
- Fidelización del canal de ventas: Fortalece las asociaciones con distribuidores, minoristas e intermediarios a través de programas basados en incentivos que alinean los

Un hospital incorpora telemedicina para una experiencia de cuidado inteligente

Introducción

Un **hospital de referencia en España** buscaba mejorar el seguimiento de pacientes con insuficiencia cardíaca fuera del entorno hospitalario.

El objetivo era ofrecer una atención más personalizada y proactiva, que permitiera prevenir complicaciones graves y, al mismo tiempo, reducir la sobrecarga de los equipos sanitarios.



El reto: seguimiento remoto con impacto real

El control de los pacientes dependía de visitas presenciales y registros manuales, lo que dificultaba detectar cambios clínicos a tiempo.

Era necesario un sistema que garantizara monitorización continua, comunicación fluida y respuesta temprana ante cualquier riesgo.

La solución: una plataforma conectada de cuidado a distancia

Con Syntphony Virtual Care, el hospital implantó una plataforma de telemonitorización que conecta a pacientes y profesionales de la salud en tiempo real.

Desde casa, los pacientes registran sus constantes vitales (peso, presión arterial y pulso) mediante dispositivos conectados, completan formularios digitales de síntomas diarios y reciben consejos personalizados a través de su app.

Mientras tanto, los equipos médicos visualizan los datos en el hospital y ajustan los tratamientos de forma proactiva, con el apoyo de alarmas inteligentes que alertan ante cualquier desviación.

El resultado: pacientes informados y hospitales más eficientes

La solución ha permitido reducir hospitalizaciones, mejorar la adherencia al tratamiento y aliviar la carga asistencial de los profesionales.

El nuevo modelo de atención remota ofrece un cuidado más humano, mejorando la calidad de vida de los pacientes y optimizando los recursos del sistema sanitario.

Syntphony Virtual Care Connected Healthcare

Tecnología en detalle a continuación



Plataforma de telemedicina centrada en el paciente que mejora la seguridad y la calidad de la atención. Atención virtual, monitorización de pacientes y gestión de población en una única plataforma.

Propuesta de valor

La atención virtual ya no es solo una opción, es la base de una sanidad moderna y escalable. A medida que el mercado global se acelera hacia los 18,79 mil millones de dólares para 2029, los sistemas de salud deben ir más allá de herramientas fragmentadas y procesos analógicos.

Syntphony Virtual Care ofrece una plataforma componible e interoperable que integra sistemas hospitalarios, historiales de salud electrónicos y dispositivos de monitorización remota para ofrecer una atención más segura y conectada. Diseñada por profesionales de la salud, permite una gestión de la salud poblacional y una participación del paciente más inteligentes. La oportunidad está aquí, y aquellos que la adopten desbloquearán la eficiencia, la excelencia clínica y el impacto a largo plazo. La transformación ya no es una ambición: es el nuevo estándar.

Solución

La atención híbrida necesita más que videollamadas. Necesita un sistema que conecte personas, procesos y datos, de forma segura y escalable. Syntphony Virtual Care responde a esto con una plataforma componible y centrada en el paciente estructurada en tres áreas principales: aplicación para el paciente (Patient App), espacio de trabajo para profesionales (Professional Workspace) y back-end clínico.

Toda la información del paciente se integra en un solo lugar

para apoyar la atención y la toma de decisiones clínicas a través de itinerarios digitales y presenciales. Con acceso multicanal, a través de portales móviles, web y clínicos, permite una interacción fluida en cada punto de contacto.

Los profesionales simplemente inician sesión a través del portal clínico; los pacientes utilizan la aplicación móvil o el portal para acceder a su atención. Se ofrece como SaaS u on-premise. Es flexible, listo para usar y está probado.

Diferenciación

No solo proporcionamos herramientas, potenciamos un cuidado más inteligente. Nuestra plataforma transforma los datos brutos en insights accionables, apoyando a los sistemas de salud bajo presión.

- Análisis de la evolución basado en casos para personalizar la atención y detectar tendencias.
- Modelado epidemiológico basado en clusters para predecir la propagación de enfermedades.
- Paneles de control dinámicos en torno a la capacidad de la UCI y la disponibilidad de recursos.
- Previsión avanzada de la disponibilidad profesional y la planificación de escenarios.

Estas no son métricas genéricas, están diseñadas para la toma de decisiones. Nuestra diferencia es medible: onboarding más rápido, impacto clínico temprano y una base resiliente que escala con su sistema.

Beneficios

- Mejor acceso a los servicios de salud: Ofrece atención oportuna a todos, independientemente de la ubicación o el estado.

- Atención disponible en cualquier momento y lugar: Atención digital 24/7.
- Calidad, seguridad y coordinación fluida de la atención.
- Diagnóstico rápido y optimización de la toma de decisiones clínicas: Intervención temprana impulsada por IA.
- Aumenta la eficiencia en todas las operaciones sanitarias.
- Mejora la experiencia y satisfacción del paciente: Menos espera, más conexión.
- Tecnología centrada en las personas: Libera tiempo clínico.
- Los pacientes toman el control de su propia salud.
- Reducción de costes y resiliencia del sistema de salud: Menos hospitalizaciones, mejor planificación.
- Inversión rentable: Baja complejidad, rápido retorno de la inversión (ROI).
- Flexible, escalable, interoperable y segura.
- Reducción de errores y seguridad del paciente a través de la automatización.
- Despliegue progresivo: Adopción gradual fluida.
- Rápido time to value: Victorias tempranas, despliegue probado.

Características clave

- Servicios de autoevaluación y asesoramiento.
- Videoconferencia y servicios de atención.
- Videoconferencia y chat integrados.
- Buzón seguro.
- Acceso a documentación clínica.
- Integración de dispositivos de monitorización remota.
- Gestión de backoffice e indicadores.
- Espacio de intercambio de información.
- Cuestionarios y formularios dinámicos.
- Programación de citas y agenda de trabajo.
- Acceso único a plataformas externas.
- Personalización de la plataforma.
- Implementación de procesos de cuidado remoto.
- Salud proactiva y educación.

- Acceso mejorado a los servicios de salud.
- Diagnósticos rápidos y optimización de procesos clínicos.
- Tratamiento continuo y coordinación de la atención.
- Engagement del paciente y prevención.
- Gestión de salud pública adaptable.

Casos de uso

- Telemedicina/Monitorización remota: Las videoconsultas y la monitorización remota de constantes vitales apoyan la intervención temprana, la atención crónica y la prevención de infecciones.
- Sistemas de gestión de salud ocupacional: Realiza un seguimiento de la salud y los riesgos de los empleados para mejorar la seguridad y el cumplimiento normativo en el lugar de trabajo.
- Gestión de enfermedades crónicas: Empodera a los pacientes y proveedores para una atención continua y personalizada.
- Monitorización de población mediante CRM: Despliega estrategias de salud para prevenir riesgos, a través de la segmentación y el análisis en tiempo real.
- Registro integrado de constantes vitales: Captura datos en tiempo real a través de IoMT, aumentando la precisión de la atención.
- Recolección de datos mediante cuestionarios: Recopila datos estructurados del paciente antes de la visita, reduciendo el tiempo de administración.
- Uso de la plataforma en la APP: Lleva el acceso completo de la plataforma al móvil para atender en cualquier momento y lugar.

Una empresa energética crea estaciones inteligentes para una nueva movilidad

Introducción

En Argentina, un país con más de 2,7 millones de kilómetros cuadrados, cientos de miles de rutas y una vasta red de estaciones de servicio, una **compañía líder del sector energético** se propuso modernizar su ecosistema de estaciones.

El objetivo: unificar pagos, fidelización y gestión de flotas bajo una experiencia completamente digital, capaz de conectar a clientes corporativos, operadores y sistemas centrales en tiempo real.



El reto: un modelo operativo integrado

La compañía gestionaba miles de operaciones diarias a través de distintos sistemas, con flujos dispersos y tareas administrativas complejas.

Era necesario integrar toda la red en una plataforma única, que garantizara eficiencia y trazabilidad a gran escala.

La solución: una plataforma end-to-end que unifica todo

Con Syntphony Stations, la empresa transformó su red de estaciones en un entorno digital conectado.

La plataforma integra los sistemas centrales con todos los puntos de servicio y clientes B2B, ofreciendo un portal de autoservicio para la gestión de flotas, conductores, transacciones y líneas de crédito.

Su arquitectura escalable y segura se integra de forma fluida con SAP y redes de pago, permitiendo un control unificado de operaciones y datos.

El resultado: eficiencia, sostenibilidad y control en tiempo real

Más de 62.000 clientes gestionan sus flotas a través del portal, con 400.000 vehículos conectados y más de 12 millones de transacciones anuales.

La compañía ha conseguido una mejor experiencia de cliente, reduciendo cargas administrativas y sentando las bases de un nuevo modelo operativo para el futuro energético.

Syntphony Stations

Tecnología en detalle a continuación



Solución integral para la gestión de operaciones, pagos y procesos de fidelización de estaciones de servicio.

Solución 100% en la nube y modular que gestiona inventarios, optimiza procesos de negocio y mejora la satisfacción del cliente.

Propuesta de valor

Para los operadores de combustible y minoristas que necesitan optimizar y escalar redes complejas, Syntphony Stations es una plataforma modular, colaborativa, segura, basada en datos y en tiempo real que centraliza las operaciones en pagos, logística, ventas y fidelización.

A diferencia de los sistemas fragmentados convencionales, garantiza una implementación rápida, una integración flexible y una reducción de la complejidad operativa.

Desarrollada por NTT DATA y basada en décadas de experiencia en el sector de las estaciones de servicio, capacita a las empresas para responder con agilidad, mejorar el rendimiento y obtener un control estratégico a largo plazo sobre sus operaciones.

Solución

Activo estratégico SaaS para la gestión integral de estaciones de servicio. Diseño en la nube (cloud-native design), en evolución desde un producto de 1998, para ofrecer operaciones eficientes, seguras y escalables en diferentes modelos y geografías.

- Integra TPV (POS), ERP, CMS, CMR, fidelización, pagos y todas las interfaces en una única plataforma unificada.
- Impulsada por un componente PaaS patentado para implementación, monitoreo y gestión de servicios rápidos.

- Permite configuraciones modulares y multi-país con una huella de infraestructura mínima.
- Simplifica las operaciones y acelera el time-to-market.
- Integración flexible con sistemas heredados y con terceros a través de APIs.
- Mejora la experiencia del cliente con datos en tiempo real y capacidades omnicanal.

Diferenciación

Ofrecemos más que software: proporcionamos un enfoque de transformación a largo plazo respaldado por una profunda experiencia en la industria y una probada excelencia tecnológica.

- Arquitectura 100% en la nube y modular adaptada a cualquier modelo de negocio o complejidad operativa.
- Desarrollo low-code para una mayor agilidad y adaptabilidad.
- Modelo comercial flexible alineado con las operaciones, el volumen del servicio y el crecimiento empresarial.
- Gestión centralizada del ciclo de vida, desde el diseño hasta el soporte, la implementación y la optimización continua.
- Enfoque integration-first con sistemas heredados, de terceros y dispositivos on-site.
- Respalados por experiencia global en el sector minorista de combustible, en la industria y en el servicio centrado en el cliente.

Beneficios

- Operaciones centralizadas: Control total de los procesos de toda la red. Desde una plataforma simple, segura, basada en la nube con una visibilidad unificada de los datos.

Syntphony Stations

- Implementación rápida: Instalación rápida con interrupción mínima. Ideal para despliegues escalables.
- Capacidad de respuesta en tiempo real: Reaccione a los cambios al instante con información en tiempo real.
- Escalabilidad modular: Adopción flexible por tipo de sitio o formato, apoyando el crecimiento y la diversificación de iniciativas.
- Procesos de negocio integrados: Ventas, logística y fidelización en un único ss..
- Eficiencia de costes: Menores costes de TI y hardware.
- Diseño centrado en el cliente: Interacción personalizada y basada en datos.
- Experiencia sectorial específica: Conocimiento especializado en retail de combustible.
- Continuidad del negocio: Resiliencia en la nube y protección de datos.
- Gestión de servicios de restaurantes de comida rápida (QSR): Maneja pedidos de alimentos, inventario y flujo de clientes con herramientas específicas.
- Gestión de inventario, incluida la integración con dispositivos portátiles: Actualizaciones de stock en tiempo real y seguimiento móvil.
- Gestión de procesos de fidelización: Fomenta la lealtad a través de una gestión inteligente de recompensas.
- Gestión de flotas: Ofrece seguimiento, mantenimiento y optimización de rutas.
- Solución de pago: Ofrece soluciones fluidas, seguras y fáciles de usar para todas las transacciones en cada punto de contacto.

Características claves

- Independiente del hardware (Hardware agnostic): Compatible con sistemas Android y Windows para máxima flexibilidad.
- Módulo facilitador: Simplifica la integración con sistemas heredados y con sistemas de terceros vía API.
- Motor de datos en tiempo real: Captura y procesa datos instantáneamente para una toma de decisiones proactiva.
- Permisos de usuario avanzados: Protege los datos con control de acceso basado en roles.
- Cobertura completa de procesos: Soporta todas las operaciones de tienda y pista de las estaciones.
- Control de inventario: Seguimiento en tiempo real.
- Módulo de fidelización: Personaliza recompensas y la interacción con el cliente.
- Analítica integrada: Revela tendencias para mejorar el rendimiento.
- Compatibilidad con múltiples formatos: Se adapta a cualquier diseño o regulación de estación.

Casos de uso

- Gestión de los procesos de negocio de la red de estaciones de servicio: Centraliza las operaciones desde la logística del combustible hasta el servicio al cliente, mejorando la coordinación y el rendimiento.

Otras tecnologías de Syntphony que impulsan el Customer Engagement



Syntphony Sales

Commerce & Payments

Tecnología en detalle a continuación 

Syntphony Sales es una solución omnicanal para la gestión de puntos de venta físicos y virtuales. Ayudamos a minoristas a afrontar los desafíos del futuro con una solución de ventas escalable y personalizable con lógica de gestión avanzada.

Propuesta de valor

Syntphony Sales es nuestra solución omnicanal para el retail, que integra tiendas físicas, e-commerce, m-commerce, social commerce, TPV (POS), ERP, quioscos y autoservicio a través de una plataforma centralizada. Gestionada a través de un ERP central, garantiza experiencias de venta fluidas y coherentes en todos los puntos de contacto físicos y digitales.

Su middleware flexible y de código abierto, construido sobre una arquitectura de servicios web, permite la rápida integración de nuevas funcionalidades de pago al tiempo que minimiza la interrupción de las operaciones de la tienda.

Esta plataforma SaaS ágil, segura y escalable admite capacidades promocionales ampliadas y experiencias de usuario personalizables, lo que permite a los minoristas mejorar la eficiencia operativa, la gobernanza y la satisfacción del cliente de cliente.

Solución

Syntphony Sales combina experiencia, innovación y eficiencia para ayudar a los minoristas globales a navegar por el cambiante panorama comercial actual. Con más de 10 millones de tarjetas de fidelización gestionadas y 2 millones de transacciones procesadas diariamente en 200.000 tiendas en 22 países, nuestra plataforma impulsa el retail a escala.

Su diseño modular, UX personalizable y motor omnicanal ofrecen una adaptabilidad inigualable en canales físicos y digitales. Más que software, es una solución integral (end-to-end) construida sobre middleware de código abierto, lo que permite una integración fluida.

Nos posicionamos como un socio estratégico, ayudando a las empresas a impulsar la relevancia, la agilidad y el crecimiento sostenible.

Diferenciación

Módulos de Syntphony Sales para aumentar el rendimiento:

- ERP: Central de inventario, precios y ventas centralizada con acceso en tiempo real y coordinación multicanal.
- Dispositivo portátil: Conectado con el ERP, simple y ligero.
- Comercio inmersivo: Compras interactivas que combinan experiencias digitales y físicas.
- Marketplace: Espacio unificado para proveedores y categorías, compatible con modelos B2B y B2C.
- TPV (POS) multisectorial: Sistema de punto de venta flexible para formatos asistidos, móviles y de autopago.
- Scan & Go: Compras basadas en QR con pagos seguros y sin necesidad de aplicación.
- Ventas en restaurantes: Gestión completa del servicio de comidas con herramientas modulares y personalizables.

Beneficios

- Oportunidades de negocio: Evoluciona las ofertas e impulsa acciones comerciales impactantes.
- Coste total de propiedad (TCO): Optimiza los recursos y maximiza el ROI.
- Optimización de procesos: Desbloquea la eficiencia y

mejora las operaciones.

- Independencia del hardware: Sin necesidad de grandes inversiones.
- Implementación rápida: Despliegue rápido y fluido.
- Suite modular: Personalizable e integrable.
- Flexible y escalable: Se adapta y extiende sin esfuerzo.
- Procesamiento en tiempo real: Interacciones instantáneas del sistema.
- Operaciones ininterrumpidas: Garantiza la actividad comercial continua.
- Integración omnicanal: Interacción multicanal fluida.
- Seguro y auditable: Cumplimiento de PCI DSS y registros de auditoría.
- Capacidades de despliegue masivo: Escalable.
- Visibilidad de extremo a extremo (end-to-end): Trazabilidad completa del proceso.

Características clave

- Soluciones de venta adaptables: Compatible con TPV, Scan&Go, Order&Go e itinerarios inmersivos.
- Integración completa de API: Permite una conectividad fluida con terceros.
- Herramientas de venta integrales: Cubre lo digital, lo físico y lo phygital.
- Soluciones a medida para cada canal: Desde la tienda hasta el autoservicio, gestionadas a través de ERP.
- Integración omnicanal: Experiencia unificada.
- UX innovadora: Modular y flexible.
- Fácil integración: Se conecta con sistemas y plataformas.
- Seguro y auditable: Garantiza el cumplimiento.
- Gestión de campañas: Integrada y ágil.
- Promoción paramétrica: Configuración rápida sin necesidad de codificación.
- Independiente del hardware: Sin dependencia de un único proveedor (vendor lock-in).
- Requisitos bajos: Se ejecuta en dispositivos actuales.
- Garantía de calidad: Pruebas rápidas y automatizadas.

Casos de uso

- Venta en tienda física: Gestiona las transacciones en tienda con opciones tradicionales, móviles y de autopago para mejorar las operaciones y la experiencia del cliente.
- Pagos desatendidos: Permite pagos seguros y sin personal para una mayor comodidad del cliente.
- Comercio inmersivo: Ofrece experiencias de compra atractivas, interactivas y de realidad aumentada.
- E-commerce: Proporciona herramientas avanzadas de pago e integradas con ERP para el éxito del retail digital.
- Integración con ERP: Conexión fluida para mejorar el inventario, las ventas y la visibilidad de los datos.
- Gestión de cestas: Optimiza el procesamiento de cestas y la valoración de documentos a través de ERP.
- Cajas atendidas: Acelera el servicio y reduce las colas con un proceso de pago optimizado.
- TPV (POS) móvil: Equipa al personal para transacciones móviles, en el pasillo.
- Autopago: Ofrece a los clientes el control a través de un autoservicio intuitivo y seguro.

Syntphony Immersive Experiences Business Transformation

Tecnología en detalle a continuación 

Creando experiencias de realidad virtual e inmersivas a gran escala. La plataforma de realidad extendida (Extended Reality - XR) empresarial. Experiencias de cliente y empleado que abarcan una amplia gama de escenarios combinando espacios virtuales inmersivos, compartidos y personalizables.

Propuesta de valor

Syntphony Immersive Experiences es una plataforma empresarial totalmente flexible para experiencias inmersivas que se pueden incorporar en una amplia variedad de escenarios de negocio, desde la creación de itinerarios de aprendizaje, la visualización de productos en una tienda virtual (showrooms y espacios retail) o la visualización de planos hasta la asistencia remota, entre otros.

También proporciona a los clientes espacios de realidad extendida (XR) donde se pueden configurar experiencias inmersivas para cubrir diversos casos de uso. Creada para ser escalable, garantiza la personalización, la integración y el despliegue rápido a través de una plataforma segura, basada en la nube y lista para su implementación (enterprise-ready).

Solución

Syntphony Immersive Experiences proporciona espacios virtuales compartidos e inmersivos que permiten a los equipos remotos colaborar, crear, compartir, planificar y tomar decisiones de manera efectiva, independientemente de la ubicación de los miembros del equipo o del dispositivo que utilicen. Estos espacios ayudan a proporcionar una sensación de presencia real y un entorno de reunión dinámico.

La aplicación está disponible en las tiendas de apps de Microsoft, Meta (Oculus) y Pico Interactive.

Es una plataforma segura y low-code que permite la colaboración escalable y en tiempo real a través de escenarios XR personalizables y listos para usar, junto con capacidades de integración de nivel empresarial.

Diferenciación

Syntphony Immersive Experiences tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a ofrecer experiencias inmersivas atractivas a gran escala para clientes o empleados a través de una plataforma SaaS de realidad extendida. Admite una variedad de plataformas, desde Windows OS hasta los nuevos accesorios de realidad virtual, y ofrece escalabilidad, seguridad y flexibilidad.

Su diseño modular permite a las organizaciones configurar sus propias experiencias combinando escenas, gadgets interactivos y contenido. Respaldada por NTT DATA, garantiza soporte a nivel empresarial, integración fluida, seguridad total e innovación continua adaptada a las necesidades reales del negocio.

Beneficios

- **Personalizable:** Crea tu propio mundo digital desde cero. Con el SGC Framework y el SDK (Kit de desarrollo de software), personaliza avatares, escenas y contenido para que se ajusten a tus necesidades exactas: sin límites, solo posibilidades.
- **Escalable:** Empieza poco a poco, crece a tu propio ritmo. Gracias a la infraestructura en la nube y precios flexibles, escala las experiencias a medida que tu organización evoluciona.
- **Plataforma lista para usar:** Inicia experiencias inmersivas de inmediato utilizando escenarios, gadgets y contenido

- preconstruidos. Fácil de usar, totalmente adaptable y lista desde el minuto cero.
- Enterprise ready: Se integra fácilmente con sistemas y servicios corporativos, admitiendo análisis, autenticación y acceso multilingüe.
- Repeticiones rentables: Refuerza las habilidades a través de simulaciones repetibles: sin riesgo, sin coste adicional, alto impacto.
- Experiencia del empleado: Empodera a los empleados con onboarding inmersivo, simulaciones colaborativas y espacios virtuales compartidos que despiertan la creatividad, la conexión y el crecimiento a largo plazo.

Características clave

- Mejora la experiencia del usuario y del empleado: Crea entornos inmersivos que mejoran la participación, la creatividad y la colaboración entre equipos.
- Nuevos canales de venta y más ingresos: Expande tu alcance de mercado con showrooms y eventos virtuales, sin añadir personal adicional.
- Impulsa la colaboración: Facilita el trabajo dinámico en equipos a través de espacios de reunión virtuales compartidos, en cualquier momento y lugar.
- Hazlo tú mismo: Diseña y configura experiencias fácilmente a través de la web o el cockpit de RV. No se requiere codificación.
- Dispositivos: Compatible con cascos de RV modernos y PCs con Windows.
- Disponible en las principales tiendas de aplicaciones: Descargable desde Microsoft Store, Oculus y Pico Interactive.

Casos de uso

- Formación, reentrenamiento y mejora de habilidades (upskilling): Aprende haciendo en entornos virtuales rentables y sin riesgos. Ofrece simulaciones atractivas adaptadas a escenarios reales y aumenta la retención de conocimiento en todas las industrias.
- Experiencia del cliente: Crea showrooms y eventos virtuales inmersivos donde los clientes exploran e interactúan con tus productos, mejorando el engagement y la lealtad a la marca.
- Servicio al cliente: Ofrece soporte inmersivo e interactivo que transforma el journey del servicio. Reduce la fricción, personaliza la atención y aumenta la satisfacción.

Syntphony Pricing Management Commerce & Payments

Tecnología en detalle a continuación 

Dominando las dinámicas del mercado con estrategias de precios precisas para maximizar la rentabilidad de los grandes retailers. Precios más inteligentes, mejores beneficios.

Propuesta de valor

Las empresas se enfrentan a desafíos crecientes debido a la inflación y a una mayor sensibilidad en los precios. Syntphony Pricing Management aborda esto optimizando los procesos de fijación de precios y eliminando las limitaciones vinculadas a Excel o a sistemas ERP obsoletos.

Nuestra plataforma garantiza la coherencia de precios en todos los canales y permite tomar decisiones de precios contextualizadas en tiempo real. Al combinar el margen objetivo, posicionamiento competitivo y precios psicológicos, apoyamos la toma de decisiones a nivel de artículo, atributo y categoría.

Con total trazabilidad y flujos de aprobación, los minoristas pueden alinear la estrategia con la ejecución, mejorar la transparencia e impulsar tanto la rentabilidad como las ventas en un entorno minorista altamente dinámico.

Solución

Syntphony Pricing Management es la solución que aborda los desafíos tradicionales de fijación de precios con una gestión de precios inteligente, asegurando la coherencia en todos los canales.

Integra inteligencia impulsada por IA para respaldar estrategias de precios dinámicas. La plataforma analiza los márgenes objetivo, el posicionamiento de la competencia y psicología de precios para recomendar precios óptimos a nivel de artículo, atributo y categoría.

Con IA integrada, los minoristas pueden simular escenarios, anticipar reacciones del mercado y validar decisiones de pricing con total trazabilidad y transparencia.

Al reemplazar los procesos fragmentados y los sistemas heredados, agilizamos las operaciones de fijación de precios, mejoramos la rentabilidad y apoyamos la ejecución estratégica con precisión, agilidad y control en entornos minoristas altamente competitivos.

Diferenciación

Entre las soluciones de pricing, Syntphony Pricing Management se destaca por ofrecer un coste total de propiedad (TCO) altamente rentable, una flexibilidad excepcional, una interfaz intuitiva y una integración fluida en el ecosistema minorista.

Nuestro modelo de licencias y valor se adapta a las necesidades específicas de cada cliente, asegurando la interoperabilidad con plataformas de terceros y otros productos Syntphony.

Este enfoque integrado genera importantes ventajas en el tiempo de comercialización (time-to-market) y eficiencias operativas. Apoyamos a las empresas para que la fijación de precios sea un proceso rentable y automatizado, mejorando la agilidad estratégica y al mismo tiempo reduciendo la complejidad de la implementación y el coste a largo plazo.

Beneficios

- **Flexibilidad:** Ofrece una flexibilidad incomparable, adaptándose sin problemas a diversos modelos de negocio y a la dinámica cambiante del mercado. Aprovecha su versatilidad para adaptar las estrategias de precios según tus requisitos únicos.

- **Conocimiento profundo del mercado minorista de alimentación:** Obtén una ventaja competitiva con la profunda comprensión del mercado minorista que tiene Syntphony Pricing Management. Aprovecha insights accionables para optimizar las estrategias de precios y capitalizar las tendencias emergentes.
- **Facilidad de uso:** Experimenta una navegación intuitiva e interfaces fáciles de usar. Simplifica las tareas complejas de fijación de precios y capacita a tu equipo para lograr la máxima eficiencia sin esfuerzo.
- **Rápido time to market:** Acelera tu tiempo de comercialización con las soluciones ágiles de gestión de precios. Mantente por delante de la competencia al implementar rápidamente estrategias de pricing y responder a los cambios del mercado.
- **Licencias de coste:** Syntphony ofrece opciones de licencia flexibles adaptadas a tu presupuesto y necesidades comerciales. Benefíciate de modelos de precios rentables que maximizan el valor y minimizan el gasto.

Características clave

- **Gestión de precios (Price management):** Automática o manual. La gestión automática de precios utiliza reglas de negocio definidas, teniendo también en cuenta el posicionamiento de los competidores.
- **Análisis "¿Qué pasaría si?" y simulación:** Este módulo ayuda a analizar los posibles impactos en las propuestas de precios debido a cambios en la gestión de listas de precios, reglas, restricciones, redondeo y reubicaciones de tiendas.
- **Programador de precios:** Un programador que previene impactos comerciales y operativos de los cambios de precios a través de la definición de un calendario y la gestión de capacidad para cada tienda.
- **Insights y elasticidad:** Basado en datos históricos, el módulo muestra gráficos que demuestran el impacto de los precios en cualquier nivel de mercancía. La elasticidad se calcula para cada artículo y se puede utilizar en la configuración de reglas.
- **Previsión con IA (Forecasting):** Utilizando algoritmos de IA de múltiples modelos, el módulo proporciona pronósticos de ventas, ingresos y rentabilidad de artículos basados en cambios de precios, considerando las correlaciones entre ellos.

- **Optimización con IA:** Un optimizador de IA, basado en el comportamiento de compra del consumidor, utiliza el módulo de Forecasting para determinar precios óptimos dados objetivos predefinidos (rentabilidad, competitividad, ingresos)

Casos de uso

- **Posicionamiento Competitivo:** Posiciona estratégicamente tu marca definiendo su lugar en relación con uno o varios competidores. Mediante el uso de insights accionables, te ayudamos a adaptarte rápidamente a los cambios en el panorama competitivo, fortalecer tu propuesta de valor y maximizar la cuota de mercado.
- **Control de variaciones de precios:** Asegura una mayor estabilidad en la rentabilidad manteniendo un control total sobre las fluctuaciones de precios y los márgenes relacionados. Esta capacidad te permite salvaguardar los ingresos y gestionar el riesgo en mercados volátiles o de rápido movimiento, manteniendo al mismo tiempo la coherencia en todos los canales.
- **Implementación de una estrategia de precios diferenciada:** Implementa estrategias de precios basadas en criterios específicos y personalizables alineados con tus objetivos de negocio. Ya sea por segmento, canal o línea de productos, este enfoque te permite adaptarte a las condiciones del mercado con agilidad, mejorando la precisión de tus precios y el rendimiento operativo.

Syntphony Perfect Store Commerce & Payments

Tecnología en detalle a continuación 

Te damos la bienvenida a la tienda perfecta, donde cada producto está bajo control y en la categoría ideal. Reconocimiento de productos en tienda basado en imágenes con realidad aumentada y aprendizaje automático impulsado por IA.

Propuesta de valor

Syntphony Perfect Store transforma la forma en que las empresas de bienes de consumo envasados (CPG) gestionan la ejecución en el retail al permitir el reconocimiento directo de productos a partir de streaming de video, lo que reduce significativamente el tiempo de recopilación de datos en la tienda al mismo tiempo que mantiene la precisión. Funciona sin conexión (offline), ofreciendo feedback inmediato sobre las inspecciones de la tienda para impulsar decisiones en tiempo real.

Al combinar realidad aumentada, machine learning e IA, ofrecemos una solución escalable y rentable que garantiza un rendimiento consistente en todos los entornos de retail.

Con Syntphony Perfect Store, ayudamos a las organizaciones a mejorar la eficiencia operativa, mantener la integridad de los datos y responder rápidamente a las condiciones de la tienda, apoyando estrategias de retail más inteligentes con resultados medibles.

Solución

Syntphony Perfect Store ofrece soluciones a los grandes problemas que enfrentan los minoristas en la actualidad:

- Controles eficientes en la tienda: Permite el reconocimiento directo de productos a partir de streaming de video, eliminando la captura manual y reduciendo el error humano.

- Visibilidad mejorada del lineal: Crea réplicas virtuales del lineal para mejorar la precisión de la exhibición, la coherencia de la marca y el potencial de ventas.
- Insights en tiempo real: Ofrece datos accionables sobre las condiciones del lineal, la colocación de productos y la efectividad promocional.
- Eficiencia de costes: Opera completamente offline, reduciendo la dependencia de la nube y los costes operativos mientras soporta una escalabilidad fluida a través de las redes minoristas.

Diferenciación

- Optimización del streaming de video: Mejora la velocidad y la eficiencia de la ejecución en retail frente a los métodos basados en fotos.
- Procesamiento de IA en el dispositivo: Permite la obtención de KPIs inmediatos y un rendimiento de baja latencia sin dependencia de la nube.
- Funcionalidad offline: Soporta la recopilación de datos en tiendas con conectividad limitada o nula.
- Escalabilidad rentable: El modelo de uso ilimitado reduce los costes operativos al evitar el consumo de la nube.
- Alta precisión móvil: Ofrece un 95% de precisión en el reconocimiento y la auditoría a través de aplicaciones de iOS y Android.
- Integración con plataforma en la nube: Garantiza un flujo de datos seguro y una monitorización en tiempo real.

Beneficios

Una solución con una eficiencia, precisión y efectividad incomparables en la gestión de tus operaciones de retail:

- **Tecnología innovadora:** Aplicamos Edge AI, machine learning y realidad aumentada para liderar la innovación en retail.
- **Insights integrales:** La analítica en tiempo real ofrece una visión holística de las condiciones del lineal, la colocación de productos y la promoción.
- **Eficiencia de costes:** Al operar offline, desvincula el coste del uso para reducir tiempo, esfuerzo y gastos.
- **Escalabilidad y flexibilidad:** Crece desde tiendas individuales hasta redes con una arquitectura flexible.
- **Soporte fiable:** Nuestro equipo de expertos asegura una implementación exitosa, formación y soporte continuo.
- **Precisión:** El reconocimiento avanzado de imágenes permite una identificación precisa de productos y la monitorización del lineal.
- **Integración:** La compatibilidad con los sistemas de Sales Force Automation mejora la adopción del flujo de trabajo.

Características clave

- **Reconocimiento virtual del lineal:** Genera una réplica digital de los lineales físicos, permitiendo un análisis detallado y la optimización continua del posicionamiento de productos y la disposición del lineal.
- **Recopilación de datos Realogram:** Captura datos de productos y lineales en tiempo real en un sistema central, soportando una planificación precisa de surtidos, categorías y estrategias promocionales.
- **Edge AI y operación offline:** Opera sin internet, utilizando IA en el dispositivo para asegurar insights en tiempo real, procesamiento seguro y rendimiento fiable en cualquier entorno.
- **Seguridad y cumplimiento:** Construido con cifrado avanzado y almacenamiento seguro, y probado para cumplir con estrictos requisitos regulatorios.
- **Insights en tiempo real:** Proporciona visibilidad instantánea de las condiciones del lineal, el cumplimiento del planograma y la precisión de la ejecución.

Casos de uso

- **Revisión de tiendas:** Los representantes de ventas realizan auditorías detalladas de las condiciones del lineal, la colocación de productos y el cumplimiento normativo,

respaldados por insights en tiempo real para una acción inmediata.

- **Optimización de planogramas:** Los datos de Realogram se utilizan para evaluar el cumplimiento del planograma y simular configuraciones alternativas del lineal para mejorar la visibilidad y maximizar las ventas.
- **Gestión de categorías:** Permite tomar decisiones informadas al analizar el surtido, la asignación de espacio en el lineal y el comportamiento del comprador para mejorar las estrategias de disposición y el rendimiento general.
- **Campañas promocionales:** Monitoriza la ejecución en tiempo real, rastreando la cuota de lineal, el posicionamiento de productos y la efectividad de la exhibición para refinar las estrategias promocionales y aumentar el ROI.
- **Formación e Integración:** Ofrece simulaciones y tutoriales guiados para formar a nuevos representantes de ventas y asegurar una ejecución consistente y efectiva en todos los equipos de retail.

