



Amazon Connect

Acelere la innovación en la experiencia del cliente (CX) con el contact center en la nube de Amazon

*José Paz
Sales Principal – CXE en AWS*

May 7, 2024



Nuestra aproximación a la experiencia del cliente



amazon

alexa

Just Walk Out
technology by amazon

aws

"The most important single thing is to focus obsessively on the customer. Our goal is to be earth's most customer-centric company."

Jeff Bezos

Desde el principio, el fundador de Amazon, Jeff Bezos, nos desafió a todos en Amazon a convertirnos en la empresa más centrada en el cliente del mundo.

Ya fuera para entregar paquetes o alimentos frescos el día que los pediste...

Poder entrar y salir de una tienda de alimentos sin tener que salir...

O permitir a las organizaciones crear soluciones en la nube que cambien el mundo sin tener que preocuparse por el hardware, la escalabilidad, la seguridad o los cientos de capacidades y servicios subyacentes necesarios para hacer de esas soluciones una realidad rentable.

En todas estas áreas y en otras, incluidas Alexa y Prime, Amazon sigue centrándose obsesivamente en comprender e innovar para ofrecer una excelente experiencia al cliente.



Amazon Connect

Una aplicación. Una experiencia perfecta.

DECENAS DE MILES DE
CLIENTES

MÁS DE 10 MILLONES DE INTERACCIONES DE
CONTACTO DE CENTRO AL DÍA

UTILIZADO POR MÁS DE 120 000
AGENTES DE AMAZON

Amazon Connect – aspectos diferenciadores

ACCELERATE CX INNOVATION WITH AMAZON'S NATIVE CLOUD CONTACT CENTER

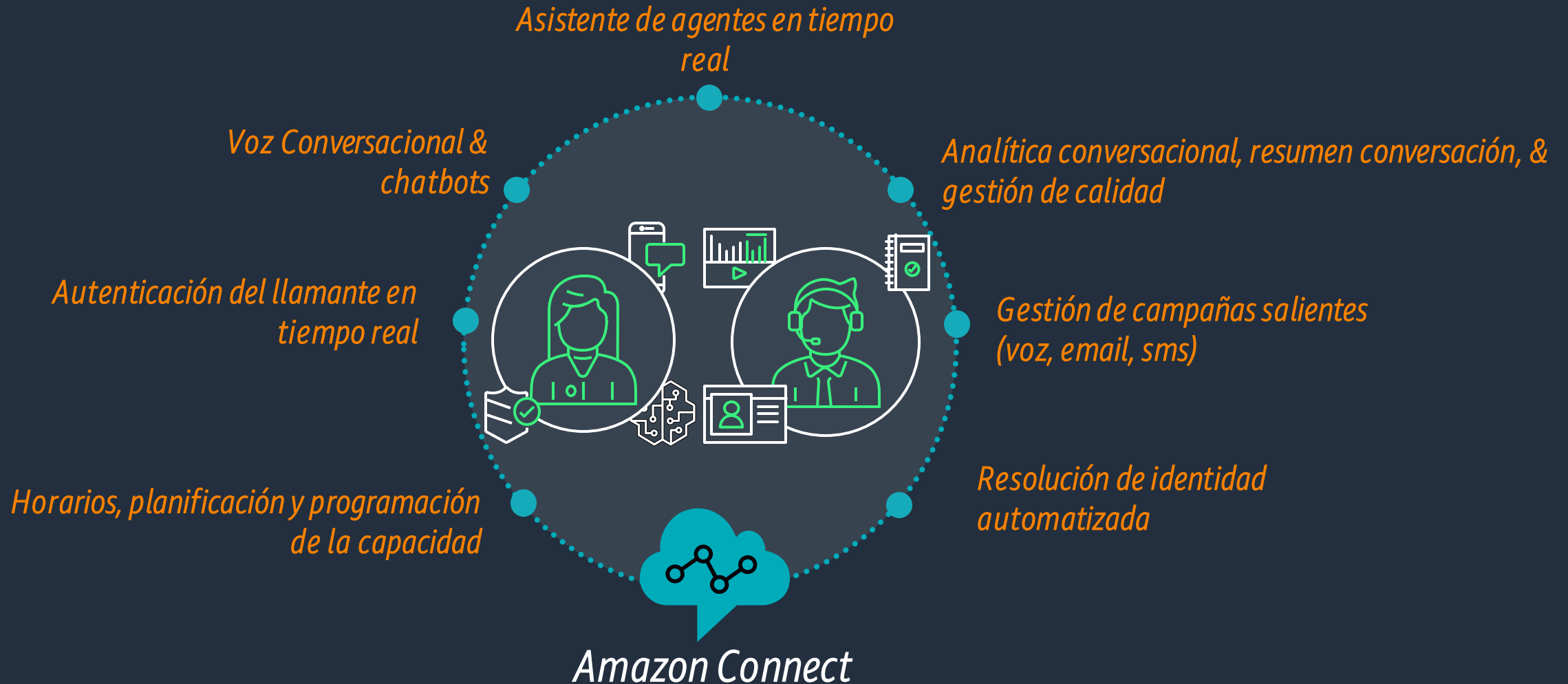


Telefonía redundante global +30 proveedores, +85 países llamadas entrantes, y +230 destino para saliente

Acceso instantáneo a *+200 servicios de AWS con todas las funciones*

IA integrada para mejorar y acelerar los resultados

MAYORES EFICIENCIAS Y CONOCIMIENTOS, IMPULSADOS POR LA IA GENERATIVA

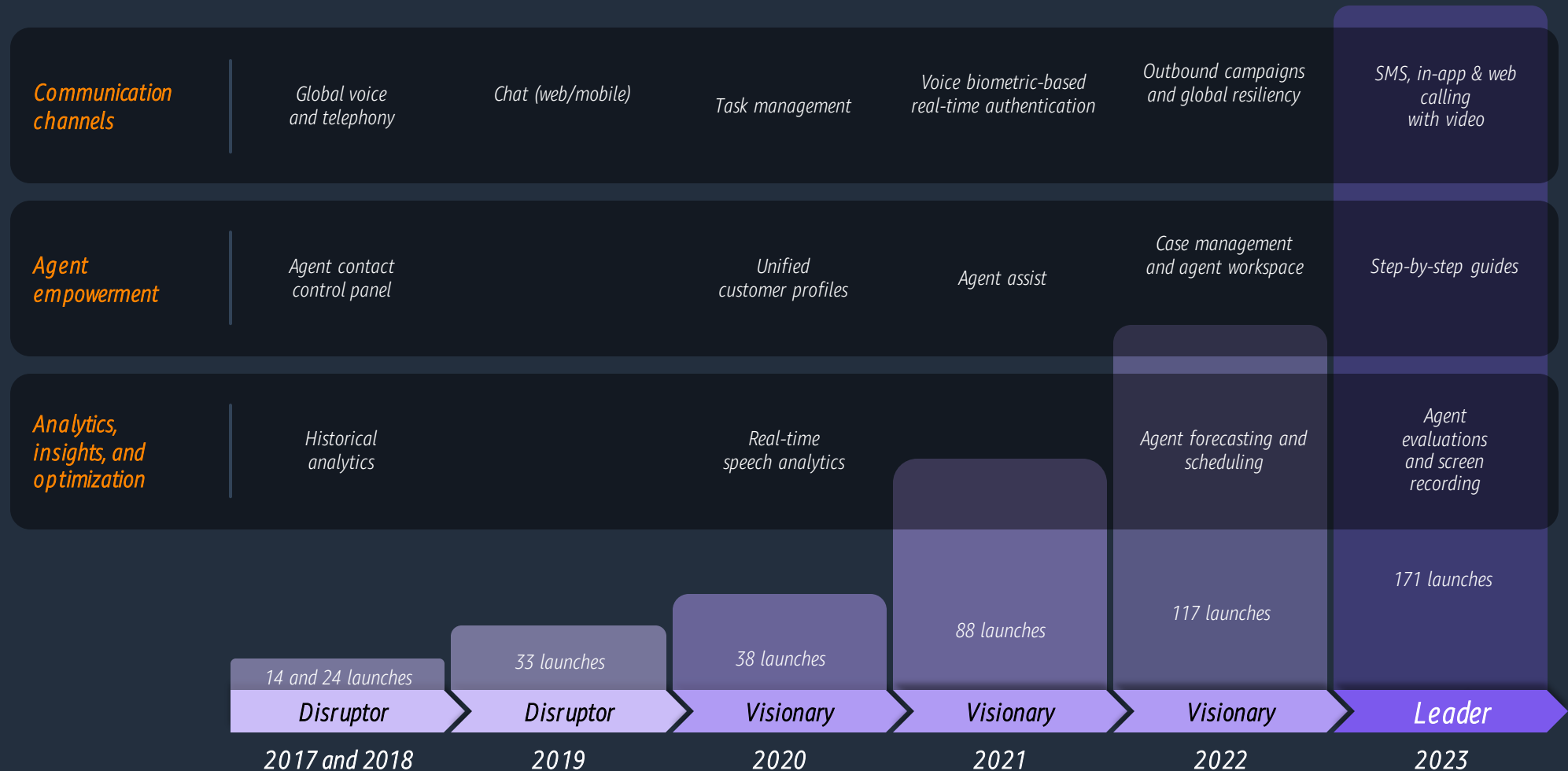




Amazon Connect tiene *decenas de miles de clientes* gestionando más de **10 millones de interacciones de Contact Center al día**



Nuestro ritmo de innovación ha acelerado, usted también puede...





CUSTOMER

OMNICHANNEL CUSTOMER EXPERIENCE



High quality voice



Conversational IVR and chatbots



Chat, SMS, and messaging



In-app/web calling and video



Outbound campaigns



Voice authentication



Task management



AMAZON CONNECT



AGENT

AGENT EMPOWERMENT AND PRODUCTIVITY



Agent workspace



Knowledge and agent assist



Unified customer view



Case management



Step-by-step guides



SUPERVISOR

ANALYTICS, INSIGHTS, AND OPTIMIZATION



Real-time and historical reports and dashboards



Real-time conversational analytics



Quality and performance management



Forecasting, capacity planning, and scheduling

ADMINISTRATOR

CONFIGURATION AND FLEXIBILITY



Simple, self-service UI; make changes in minutes, not months



Secure, reliable, and scalable



Modern API and SDKs for those who want to build

Una aplicación. Una experiencia perfecta.

Experiencia de cliente

AMAZON CONNECT CHATBOTS, PERSONALIZACIÓN, AUTOMATIZACIÓN, Y SMS



PERSONAL

Los flujos de Amazon Connect se adaptan por cliente

DINÁMICO

Responda a las preguntas de los clientes incluso antes de que se las formulen

NATURAL

Los chatbots de Amazon Connect utilizan la misma tecnología que impulsa a Alexa

OMNICHANNEL

Los SMS de Amazon Connect brindan asistencia en el canal elegido



Experiencia del Agente

AMAZON CONNECT AGENT WORKSPACE



The screenshot displays the Amazon Connect Agent Workspace interface. On the left, a chat window for agent Nikki Wolf is active, showing a conversation with a Virtual Assistant. The main workspace is titled "Nikki may need assistance with..." and displays a case summary for "New case - transaction declined" (Case: XYZ1234567). The summary includes details such as the reference ID, customer name, creation date, assigned queue, and transaction amount. Below the summary are buttons for "Close case", "Add task", "Edit case", and "Go to case details". To the right of the case summary, there are two promotional cards: "Security - Unlock Card" and "Offers - Apply for a new credit card". On the far right, a search bar for "Search Amazon Q" is visible, with a chat window for "Amazon Q" below it, indicating it is an AI assistant.

Available

Nikki Wolf 00:03

Customer profiles Cases Upsell - Travel Rewards C. x

Nikki may need assistance with...

Case: XYZ1234567
New case - transaction declined
Declined charge of \$550 at Example Corp on 11/28/23

Next payment due on 12/22/23
Make payment
3 open accounts

Fraud activity - transaction declined

Summary
Silver card was declined for a charge of \$550 at Example Corp Travel on 11/28/23. The customer has been contacted to review this activity.

Reference ID XYZ1234567	Customer name Nikki Wolf	Contact email nikki_wolf@example.com
Creation date November 28, 2023	Last updated November 28, 2023	Contact phone 1 212-555-5400
Assigned queue Info Transaction Support	Assigned user Info John Stiles	Account number 233455
Card currently locked Yes	Date of transaction November 28, 2023	Tenure of membership 10 years 3 months
Transaction amount \$550	Vendor of transaction Example Corp Travel	Case status Open

Close case Add task Edit case Go to case details

Security
Unlock Card
Initiate the card unlock process

Offers
Apply for a new credit card
Nikki is currently eligible for the Platinum Travel Card.

Search Amazon Q

Amazon Q 00:00
I am Amazon Q, your AI assistant!
As I listen to the conversation I will provide suggestions.

Nikki Wolf
00:03 00:03 Connected chat

Virtual Assistant
Please confirm your one-time password now 12:50 PM

Nikki Wolf
1234 12:50 PM

Virtual Assistant
Thank you for confirming. I've processed your credit limit increase, and your new credit limit is \$15,000. 12:50 PM

Virtual Assistant
We notice you've been spending more on travel expenses. Our travel rewards card may be a better fit for your needs. 12:50 PM

Nikki Wolf
Talk to an agent 12:50 PM

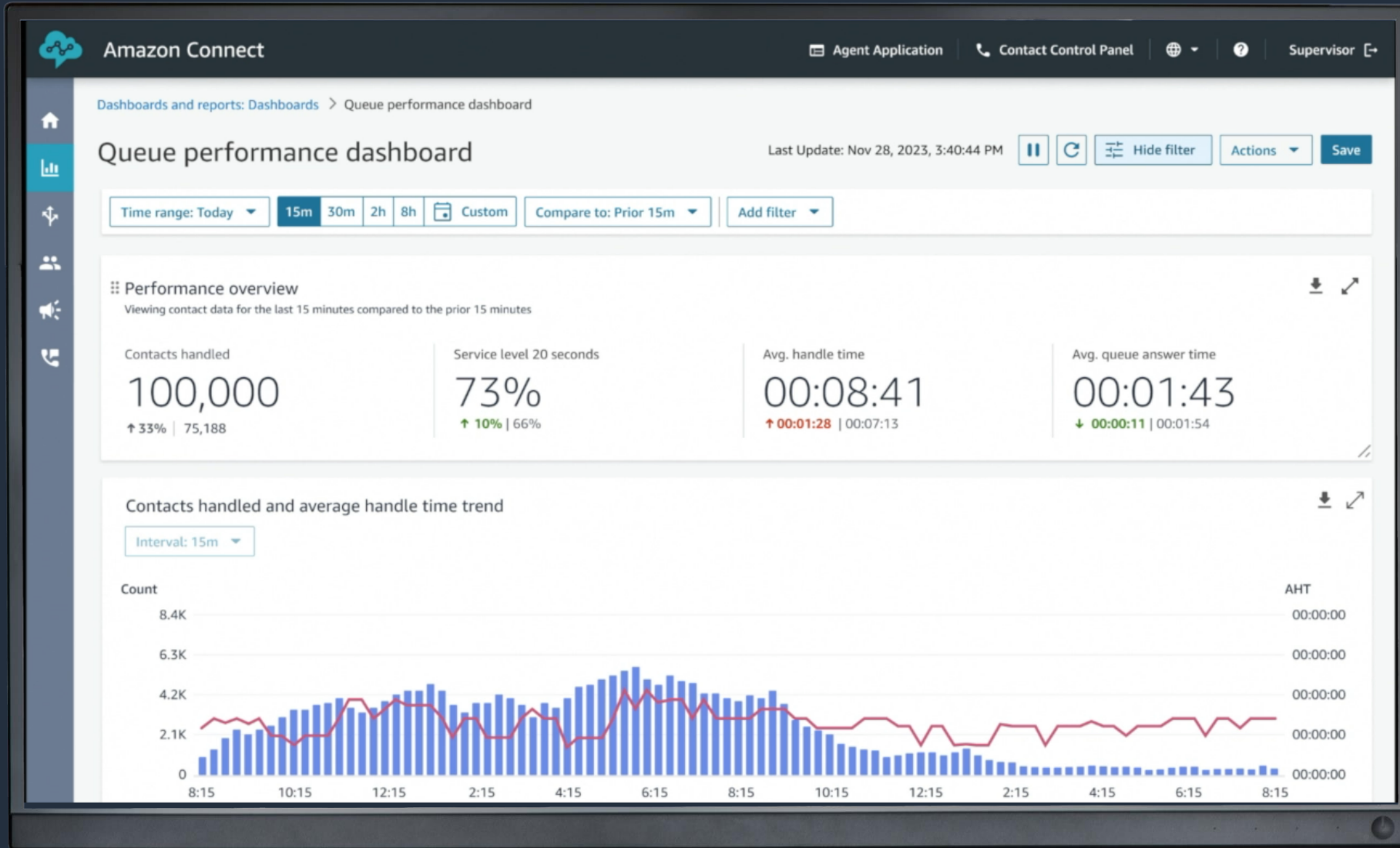
Nikki has joined the chat

Type a message and press enter to send

End chat

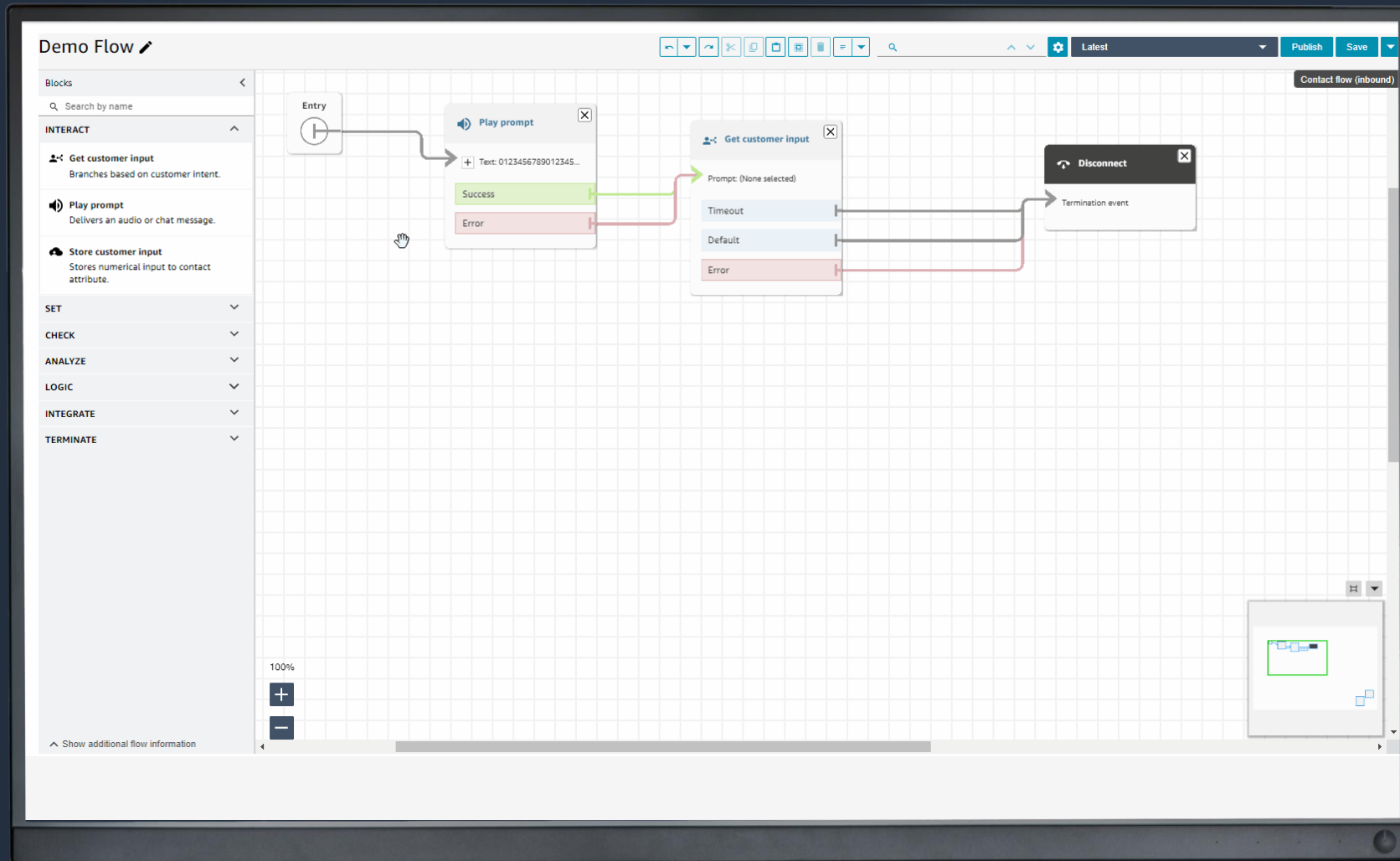
Experiencia del supervisor

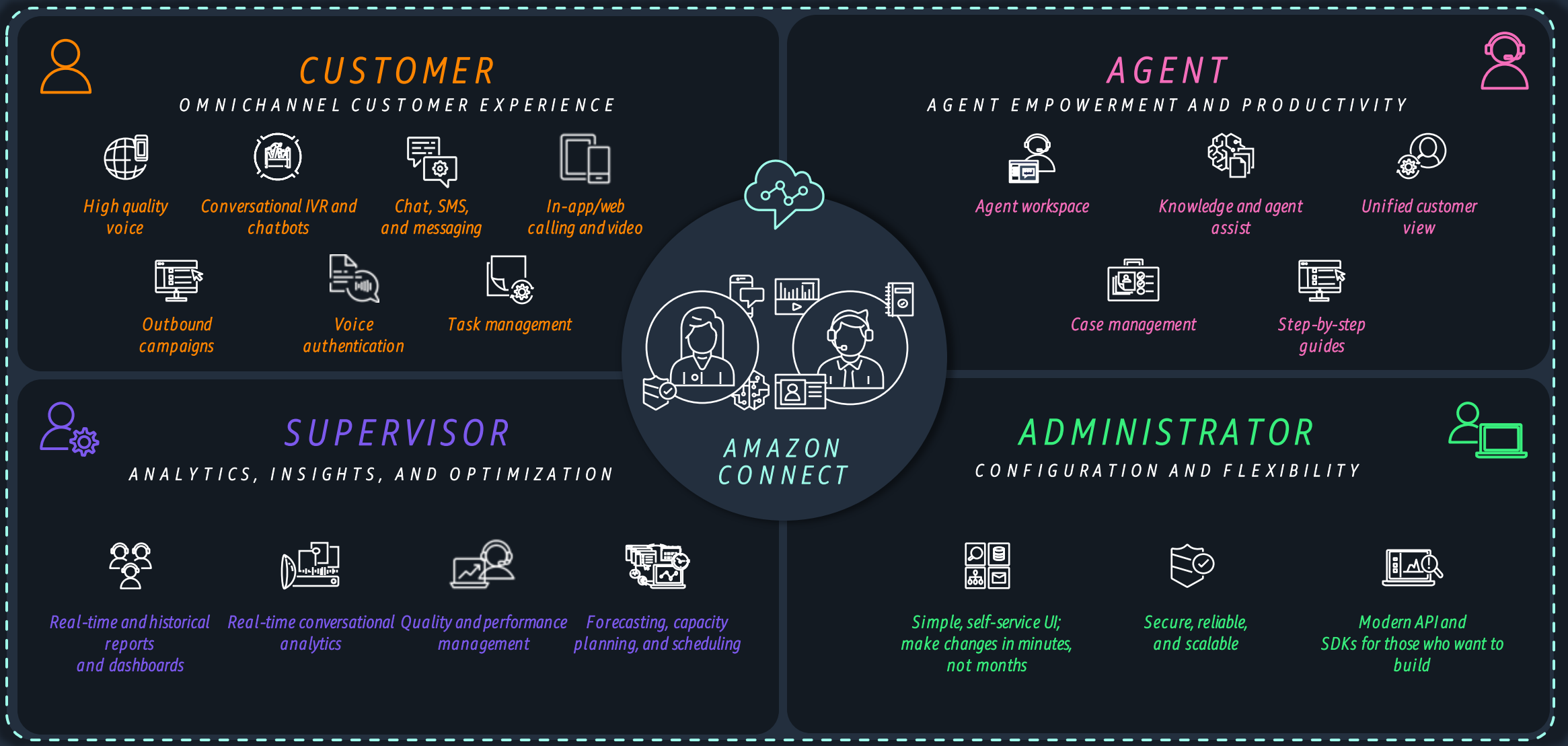
ANALITICA CONVERSACIONAL, EVALUACIÓN DE AGENTES, FORECASTING Y SCHEDULING



Experiencia del administrador

CONSTRUCCIÓN DE FLUJOS, ENRUTAMIENTO OMNISCANAL POR SKILLS Y MUCHO MÁS





Una aplicación. Una experiencia perfecta.

El pago por uso hace que la innovación funcione

LIBERTAD PARA EXPERIMENTAR RÁPIDAMENTE Y ESCALAR HACIA ARRIBA Y HACIA ABAJO



*No se requiere
compromisos iniciales*



*Escalabilidad
elástica*



*Mantenimiento
reducido*



Expansión global sencilla



*Experimentación
instantánea*



*Acelera la
innovación*



¡Muchas gracias!

José Paz

ramosaws@amazon.es