

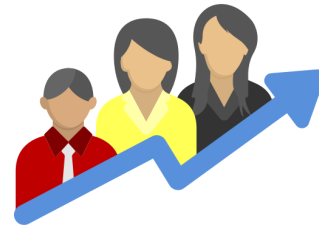
Caso de cliente: Compañía de tecnología financiera

Una compañía de servicios de tecnología financiera utiliza Atmosphere® CPaaS para mejorar el centro de atención y las operaciones empresariales con automatización entrante, evitando contactar a un operador.

Reto: Los operadores del centro de atención necesitaron limitar el tiempo de conversación a los problemas básicos del cliente tales como activaciones de tarjetas cuando se reciben hasta 500 llamadas simultáneas en un pico alto.

Usuarios de Atmosphere®

- CIO
- Gerentes de producto



¿Cómo utilizan Atmosphere®?

- [Atmosphere® SmartFlows + Atmosphere® Voice](#) permiten autoservicio al cliente para activación de tarjeta WIC/SNAP y consultas de saldos.
- [Atmosphere® SIP](#) entrega llamadas entrantes para contactar a los operadores de los contact center.

Beneficios por usar Atmosphere®

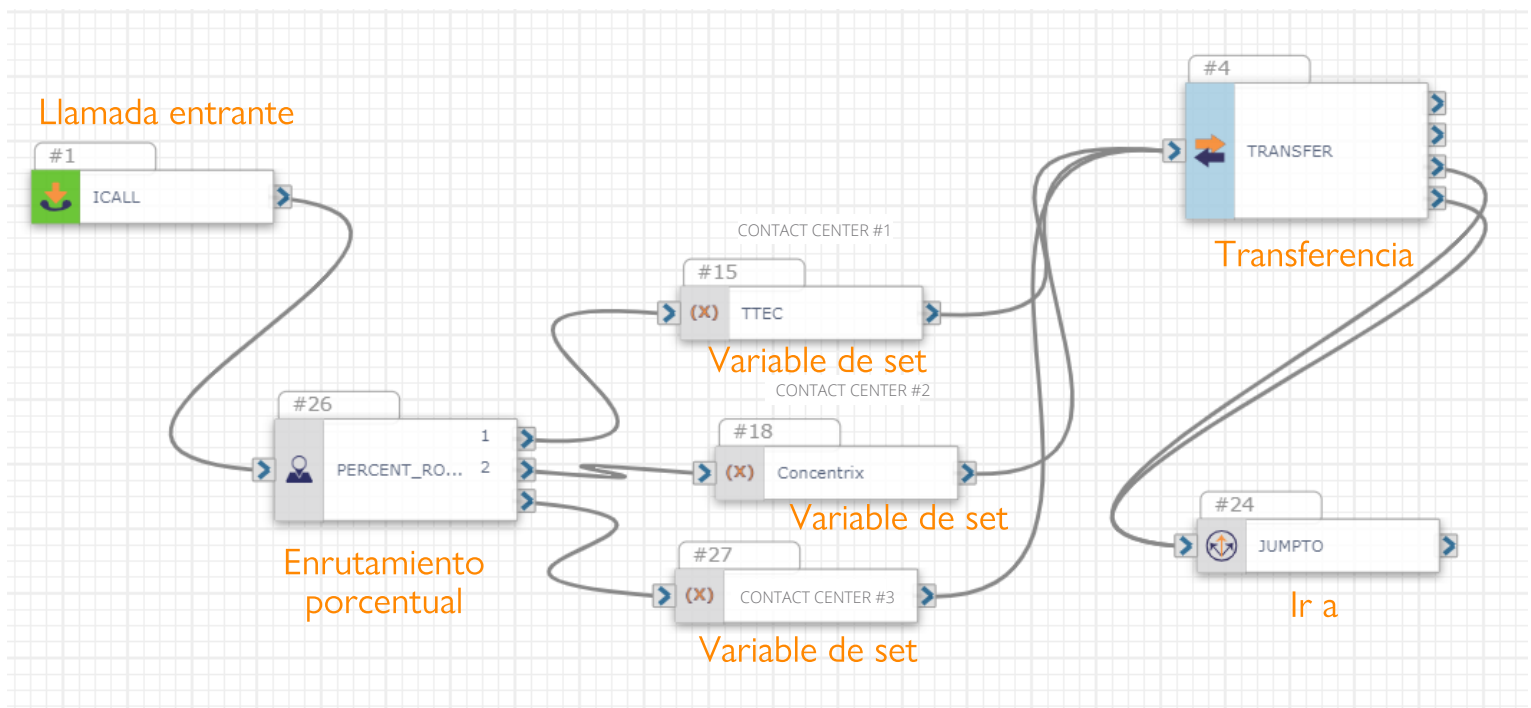
- [Costos laborales reducidos](#): El autoservicio al cliente para actividades comunes reduce significativamente la necesidad de personal.
- [Experiencia al cliente mejorada](#): Los clientes pueden gestionar rápidamente sus cuentas sin conversar con un operador.

¿Por qué eligieron IntelePeer?

- La prestación de servicio líder en la industria puede entregar automatización para los altos volúmenes de llamadas que la compañía recibe de su base de clientes (hasta 5000 llamadas simultáneas en picos máximos).
- Atmosphere® SmartFlows reduce significativamente el tiempo que toma entregar aplicaciones nuevas en comparación con el desarrollo interno y las aplicaciones del centro de atención como Genesys y Five9.

Flujo de Enrutamiento Porcentual del Proveedor de Tecnología Financiera

Este es uno de los flujos usados por la compañía para optimizar las operaciones de los centros de llamadas mediante el enrutamiento automatizado de llamadas entrantes. Este flujo sirve para controlar el volumen de llamadas separando el tráfico basado en porcentajes y las personas que llaman a la ubicación adecuada del centro de atención u operador de servicio al cliente.



Acciones clave incluidas:

Llamada entrante (Inbound Call): Prepara el flujo para una llamada entrante.

Enrutamiento porcentual (Percent Routing): Como acción de control, el Enrutamiento Porcentual determina la ruta del usuario dependiendo de cómo esté dirigido el porcentaje de llamadas entrantes. Este flujo divide el tráfico en tres líneas separadas.

Variable de set (Set Variable): La variable de set permite a un usuario renombrar variables existentes (entre otras cosas). Las variables configuradas aquí son los números de transferencia.

Transferencia (Transfer): Transfiere al usuario al departamento apropiado.

Ir a (Jump to): Este flujo puede conectar a un usuario con otros flujos dependiendo de sus necesidades.