

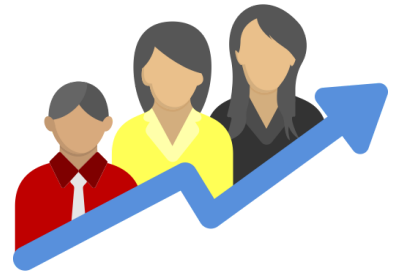
Caso de cliente: Compañía farmacéutica

Un fabricante farmacéutico usa Atmosphere® CPaaS para mejorar el compromiso del cliente con automatización y comunicaciones omnicanal.

Reto: Se necesita una solución para satisfacer las necesidades de los clientes tales como establecer recordatorios para tomar medicamentos, automatizar el reabastecimiento de medicamentos y entregar medicamentos.

Usuarios de Atmosphere®

- Director Adjunto
- Directores de Programa
- Directores Sénior de Proyectos
- Directores de Programa del Centro de Atención
- Directores Sénior de Marca
- Director de Categoría, Servicios a Pacientes



¿Cómo utilizan Atmosphere®?

- [Atmosphere® SmartFlows](#) + [Atmosphere® Voice](#) automatizan la entrega de información sobre prescripción y seguridad a quienes realizan llamadas entrantes.
- [Atmosphere® SmartFlows](#) + [Atmosphere® Voice](#) + [Atmosphere® API](#) envían a los pacientes recordatorios diarios para tomar los medicamentos y recordatorios mensuales para reabastecer los mismos.

Beneficios por usar Atmosphere®

- [Ahorro de costos](#): Ninguna capacidad de código permite la entrega de nuevos programas de información y servicios a pacientes sin los recursos TI requeridos, mientras se reduce el costo total de propiedad para las comunicaciones de los clientes.
- [Experiencia del Cliente](#): La automatización omnicanal permite nuevos modos de comprometerse con los clientes y medir los resultados del compromiso de los clientes en todos los canales y programas.

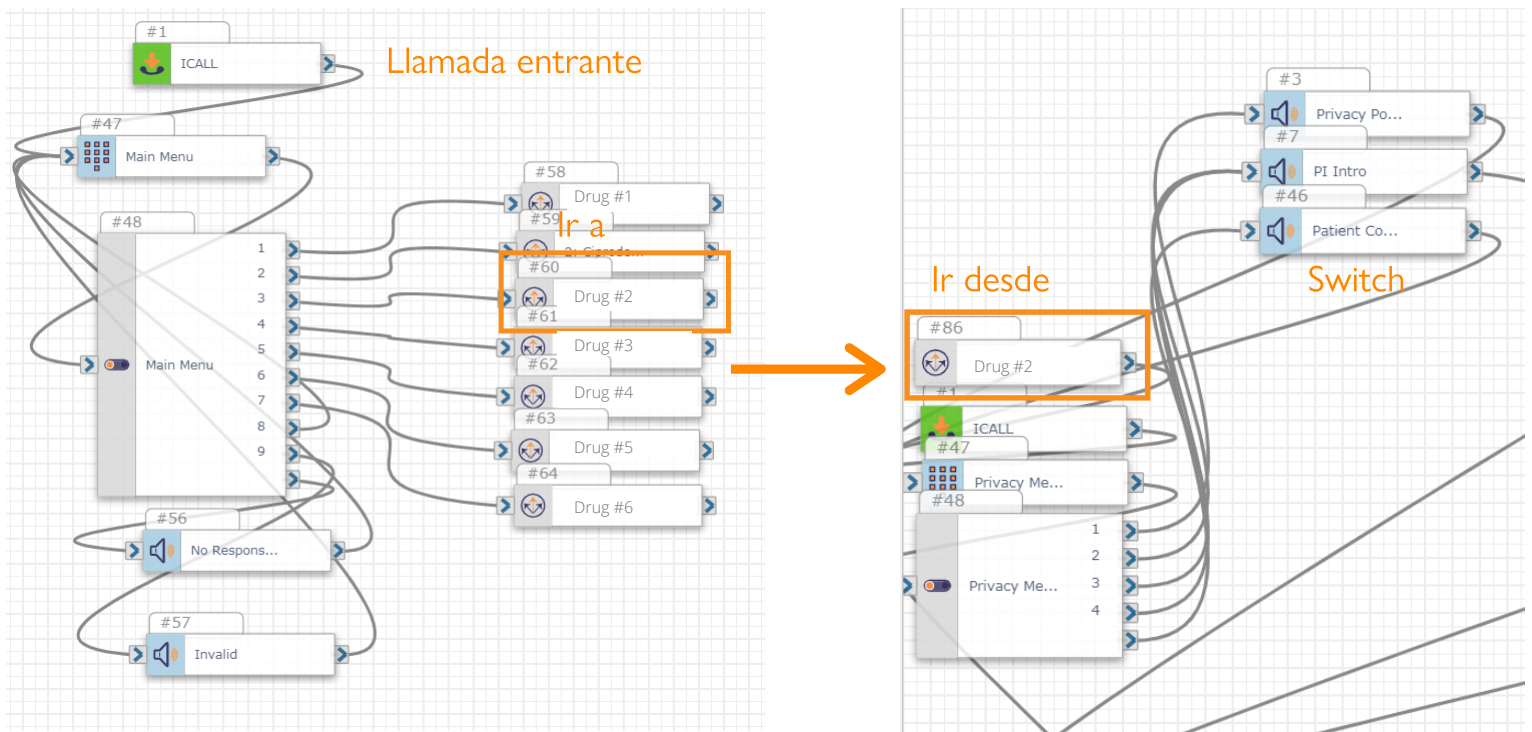
¿Por qué eligieron IntelePeer?

- El servicio y el soporte personalizados de IntelePeer facilita el logro de los objetivos de los clientes.
- La facilidad de uso de Atmosphere® SmartFlows permite la entrega rápida de nuevos programas en las unidades de servicio.

- La hoja de ruta de productos de Atmosphere® CPaaS garantiza mantener nuevas capacidades para captar clientes.
- Los servicios Atmosphere® son independientes de la infraestructura de las instalaciones que pueden presentar inconvenientes cada cierto tiempo.

Flujo farmacéutico Jump to/Jump from (Ir a/Ir desde)

Uno de los flujos usados por la compañía para mejorar el compromiso de los pacientes al proveer una línea directa para información sobre medicamentos. Conectados con las acciones Jump to y Jump From, estos flujos conectan el mensaje de bienvenida general con flujos específicos para cada medicamento. De esta manera, cuando quien realiza la llamada recorre el mismo menú que otras personas que también llaman, entonces se le envía a un flujo diseñado específicamente para sus necesidades.



Acciones clave incluidas:

Primer Flujo -

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

Switch: Como control de acción, Switch determina la ruta del usuario dependiendo de medicamento por el cual está llamando.

Ir a (Jump To): Cada medicamento tiene su propia acción Jump To porque cada uno tiene su propio flujo individual. Una vez que el flujo individual para cada medicamento es creado, entonces puede ser conectado a la acción Jump To.

Segundo Flujo -

Ir desde (Jump From): Para recibir a quienes realizan llamadas entrantes desde otros flujos, la acción Jump From está disponible y puede ser configurada para cada flujo que recibirá.