

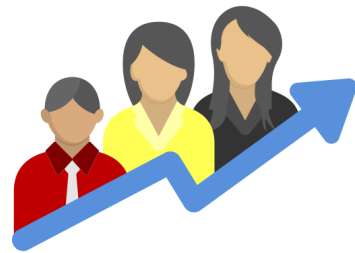
Caso de cliente: Empresa de Servicios Públicos

Una compañía de servicios públicos de Fortune 1000 está mejorando sus operaciones del Centro de Atención y optimizando el compromiso de clientes y empleados con Atmosphere® CPaaS.

Reto: Los aumentos significativos en el volumen de llamadas debido a desastres naturales y cortes de servicios generaron largos tiempos de espera, flujo de información bajo y una disminución en la productividad de los operadores de los centros de llamadas.

Usuarios de Atmosphere®

- Centro de Atención
- Asuntos Externos
- Comunicaciones de los Empleados
- Soporte Técnico Regional



¿Cómo utilizan Atmosphere®?

- [Atmosphere® SmartFlows](#) + [Atmosphere® Voice](#) permite el desvío de llamadas entrantes.
- [Atmosphere® SIP](#) entrega llamadas entrantes a los operadores de los contact center y llamadas locales a las oficinas regionales.
- [Atmosphere® Engage](#) + [Atmosphere® SMS](#) entrega notificaciones críticas a los empleados y clientes.

Beneficios por usar Atmosphere®

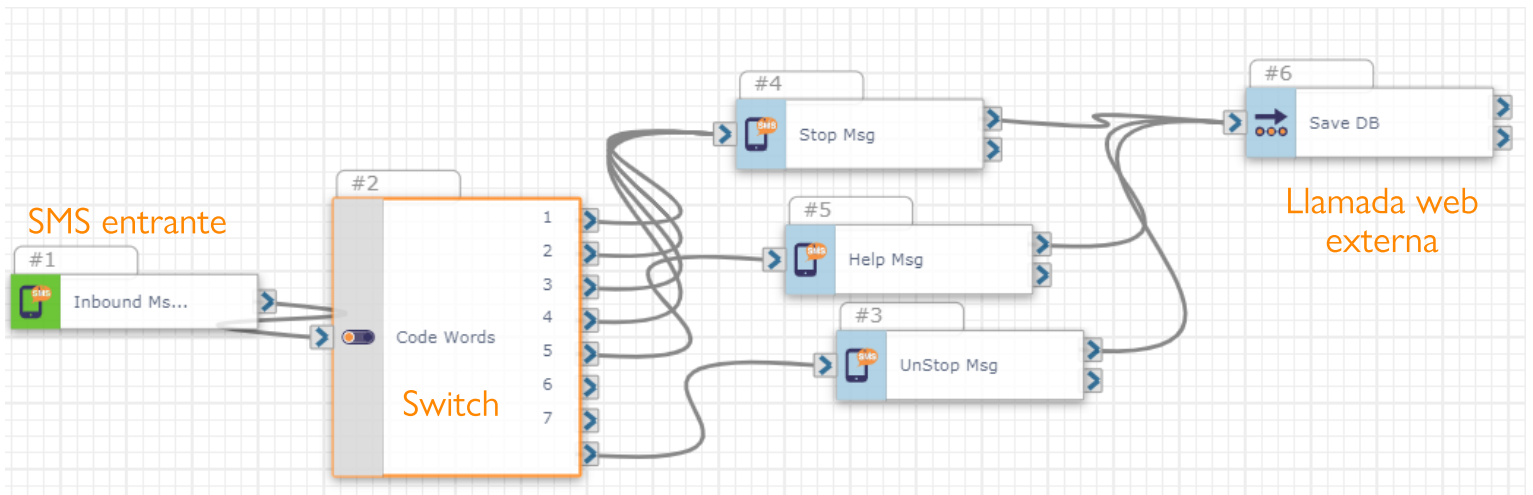
- [Reducción de costos laborales](#): El desvío de llamadas causa que un menor número de operadores atiendan llamadas entrantes en los picos altos durante situaciones de emergencia.
- [Mejora en el compromiso del empleado](#): Los mensajes SMS sustituyen el obstáculo de los correos electrónicos para entregar mensajes críticos de Recursos Humanos.
- [Mejora el compromiso del cliente](#): Los mensajes SMS aseguran la entrega oportuna de información relevante sobre los servicios.

¿Por qué eligieron IntelePeer?

- Confiabilidad del servicio líder en la industria que mantiene operativo al centro de llamadas.
- Atmosphere® SmartFlows facilita la configuración y la gestión del desvío de llamadas entrantes.
- Los servicios Atmosphere® son independientes de la infraestructura de las instalaciones que pueden presentar inconvenientes cada cierto tiempo.
- Atmosphere® Engage facilita la configuración y el envío de notificaciones salientes.

Flujo Opt-Out para Servicios Públicos

Uno de los flujos usados por la compañía para automatizar procesos. Este flujo permite que un usuario abandone, solicite ayuda o se suscriba para recibir mensajes. Un usuario envía texto y recibe una respuesta específica dependiendo de su mensaje. Luego, su solicitud es enviada a una base de datos interna. Esta automatización permite que los clientes gestionen con facilidad sus preferencias de contacto sin hablar directamente con la compañía, ahorrándose esta última tiempo y dinero.



Acciones clave incluidas:

SMS entrante (Inbound SMS): Prepara el flujo para un mensaje entrante.

Switch: Como control de acción, Switch determina la ruta del usuario dependiendo del mensaje de texto que envíe.

- Si el mensaje del usuario contiene STOP, END, QUIT, CANCEL o UNSUBSCRIBE (Detener, Finalizar, Abandonar, Cancelar o Darse de Baja), entonces se le envía un mensaje indicando que ya no recibirá mensajes.
- Si el mensaje del usuario contiene HELP (Ayuda), entonces se le enviará un número para que llame.
- Si el mensaje del usuario contiene UNSTOP (Enviar), entonces será suscrito de nuevo para recibir mensajes.

Llamada web externa (External Web Call): Envía la información a una base de datos interna.