

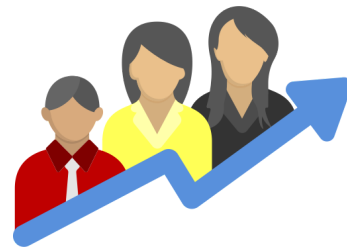
## Caso de cliente: Compañía de transporte

Una compañía de transporte médico usa Atmosphere® CPaaS para mejorar las operaciones del centro de atención e interactuar con los clientes a través de distintos canales.

Reto: Mejorar las comunicaciones del cliente para recogidas, llegadas, avisos de servicio, encuestas después del servicio, y más.

### Usuarios de Atmosphere®

- Vicepresidentes de tecnología
- Directores de tecnología



### ¿Cómo utilizan Atmosphere®?

- [Atmosphere® SIP](#) entrega llamadas entrantes para contactar a los operadores de los contact center.
- [Atmosphere® SMS](#) envía avisos de servicio y mensajes de reservación.
- [Atmosphere® SmartFlows + Atmosphere® Engage](#) prevén apoyar las encuestas después del viaje, recordatorios para el cliente, cupones, notificaciones a empleados, y más.

### Beneficios por usar Atmosphere®

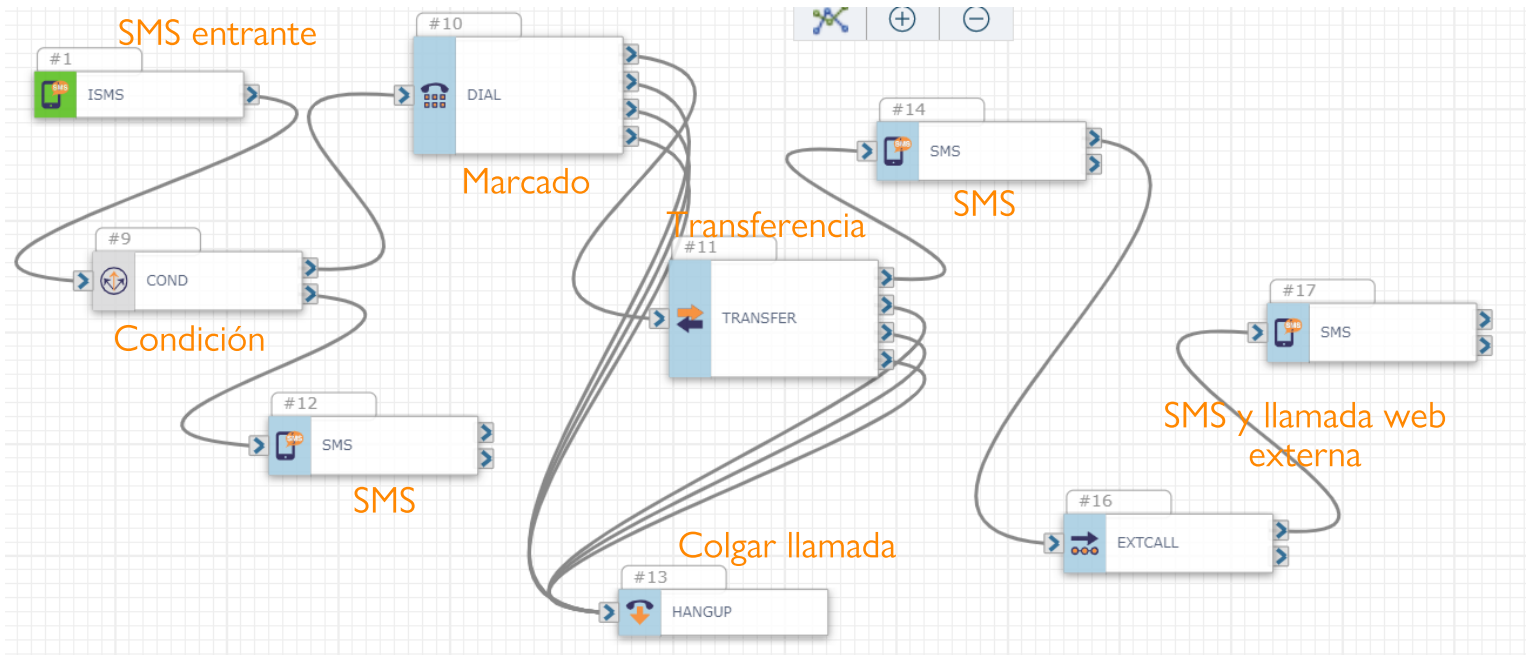
- [Experiencia del Cliente](#): El servicio confiable que soporta 24x7 al centro de llamadas permite que la compañía provea el servicio y apoye la demanda de sus clientes.
- [Experiencia del Cliente](#): Las comunicaciones omnicanal permiten la entrega oportuna de avisos de servicio.

### ¿Por qué eligieron IntelPeer?

- Experiencia técnica sólida y servicio al cliente destacado que han posicionado a IntelPeer como un proveedor estratégico.
- Velocidad de entrega que habilita voz para tres (3) contact center en 48 horas cuando el proveedor existente falló, y luego permite de nuevo la migración de la mensajería SMS desde el proveedor existente dentro de 48 horas cuando sus servicios fallaron.

## Flujo de marcado para transporte

Uno de los flujos usados por la compañía para entregar una mejor experiencia al usuario. Este flujo permite a un usuario enviar texto para recibir una llamada de un operador de servicio al cliente, de modo que el cliente no está en espera y puede recibir la llamada a su conveniencia.



### Acciones clave incluidas:

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

**Condición (Conditions):** Como acción de control, la condición determina la ruta del usuario. Si el mensaje del usuario contiene “operador”, recibirá una llamada de un operador. En caso contrario, recibirá un SMS explicando que envíe la palabra “operador” para que reciba asistencia.

**SMS:** Devuelve un texto al usuario.

**Marcado (Dial):** Llama al número del cual se envió el mensaje entrante.

**Transferencia (Transfer):** Una vez que se marcó el número, la transferencia conecta a quien llama con un operador de servicio al cliente.

**Colgar llamada (Hang Up):** Finaliza la llamada si el problema es resuelto o si quien llama no responde dentro de 45 segundos.

**SMS y llamada web externa (SMS and External Web Call):** Si quien llama no es conectado con el operador o si existen otros problemas, entonces recibirá un SMS indicándole que será contactado pronto por un operador y que su información será enviada a una base de datos interna (conectada vía API en llamada web externa).