

# Quickstart CX

Complemente la mejor plataforma Omnicanal de experiencia al cliente con el mejor centro de contacto en la nube!

## Zendesk Suite



Zendesk es un software para un mejor servicio al cliente. Zendesk recopila todas las conversaciones de correo electrónico, redes sociales, chat, llamadas, whatsapp, web form y búsquedas en el centro de ayuda, etc., y las reúne en un solo lugar, el *Agent Workspace*, que es fácil de configurar y fácil de utilizar. Para los agentes de soporte, destaca las conversaciones que requieren atención, permite trabajar en varios tickets al mismo tiempo, ver el perfil '360 - omnicanal' del cliente, proporciona las herramientas y la información que necesita para resolver un problema, incluso proveniente de aplicaciones externas. Zendesk realiza un seguimiento de todas estas interacciones y proporciona datos valiosos sobre su empresa, así como un análisis de su rendimiento.

## Características

- Interfaz simple e intuitiva
- Reglas de negocio para facilitar asignación, gestión y el seguimiento de los tickets
- Omnicanal y abierto para conectar futuras plataformas de comunicación
- Soporte personalizado con un espacio de trabajo dinámico
- Proporciona datos para análisis y mejorar la experiencia del cliente.
- Sincronizar con otras herramientas y aplicaciones

## Amazon Connect

Es un servicio de centro de contacto 100% en la nube de AWS [Amazon Web Services] que permite a las organizaciones de todos los tamaños ofrecer a sus clientes una mejor experiencia a un costo menor y sin requerir la adquisición e instalación de infraestructura de telefonía. Esta tecnología ha sido utilizada por agentes de servicio al cliente de Amazon en todo el mundo para atender a millones de clientes durante más de una década.

Amazon Connect está integrado de forma nativa con Zendesk Suite por medio de Zendesk Talk Partner Edition. Esta poderosa combinación proporciona una experiencia fluida en las comunicaciones por voz desde Zendesk Suite donde ya viven los agentes. Amazon Connect ofrece un conjunto de herramientas para el direccionamiento de llamadas basado en habilidades, es capaz de tomar decisiones de

enrutamiento inteligente de acuerdo a atributos del cliente para convertirse en una herramienta de autoservicio, cuenta con poderosas capacidades de análisis en tiempo real e histórico, así como herramientas de administración intuitivas y fáciles de utilizar. Todo esto con un enfoque de pago por uso, lo cual significa que Amazon Connect simplifica las operaciones de los centros de contacto, mejora la eficiencia de los agentes y reduce los costos. A través de una interfaz de usuario gráfica e intuitiva, Amazon Connect facilita el diseño de flujos de contacto, la administración de agentes y el seguimiento del rendimiento. Nuestra metodología QuickStart permite un arranque rápido y económico.

## Características

Amazon Connect ofrece características avanzadas sin requerir la adquisición e instalación de hardware o software y opera de forma integrada con Zendesk Suite:

- Telefonía con audio de alta calidad, voicemail y grabación de llamadas.
- Distribución de llamadas con base en las habilidades de los agentes.
- Servicio al cliente omnicanal integrado con Zendesk Suite.
- Herramientas de análisis basadas en técnicas de inteligencia artificial y reportería
- Integración nativa con Zendesk Support y herramientas para integrarse con sistemas externos.
- Herramientas de inteligencia de negocios para la medición y seguimiento del rendimiento.
- Automatización de procesos con chatbots y talkbots (IVR inteligente con reconocimiento de voz).

## Beneficios de utilizar ambas plataformas en conjunto

Amazon Connect agrega grandes beneficios al sumarlo a la Zendesk Suite:

- Agrega el canal de voz sin requerir inversión en hardware ni software [100% en la nube]
- Soft-phone [CCP] de Amazon Connect integrado directamente en la consola del agente en Zendesk
- Screen-pop para identificar el caller id del cliente y crear ticket
- Click-to-dial para llamadas salientes desde los tickets
- Contact Flows para crear IVR inteligente, distribución de llamadas con experiencias personalizadas
- Pago por consumo mensual que genera ahorros de hasta 80% en comparación a las soluciones de centro de contacto tradicionales.

## Características y Precios del QuickStart CX para Zendesk Suite + Amazon Connect

Características QuickStart CX - Zendesk Suite	1-9 agentes	10-19 agentes	20-39 agentes
Zendesk Support: Activación y Configuración inicial de la instancia	✓	✓	✓
Configuración de grupos para agrupar agentes	2	4	8
Configuración de campos para personalizar los tickets, usuarios y organizaciones	20	30	40
Configuración de vistas para gestionar los tickets	5	10	15
Configuración de correo electrónico para gestionar email-2-case	2	5	10
Configuración de formularios para casos/tickets Web	1	3	5
Configuración de Reglas de Negocio con disparadores y automatizaciones	5	10	20
Configuración de políticas de nivel de servicio (SLA)	2	4	8
Configuración de Macros para automatización en los tickets	5	8	12
Configuración del canal web Chat y del código html para instalar el widget	✓	✓	✓
Configuración de Shortcuts para respuestas rápidas desde el chat	3	5	10
Configuración de Triggers para chats proactivos	1	3	5
Zendesk Social Messaging: activar canales Whatsapp y Facebook Messenger	✓	✓	✓
Activación y personalización básica de la página de auto-servicio con Zendesk Guide	✓	✓	✓

Características QuickStart CX - Amazon Connect	1-9 agentes	10-19 agentes	20-39 agentes
Tiempo de implementación (en días hábiles)	5	10	15
Configuración máxima de números de teléfono locales	1	2	3
Identificación del número telefónico de quien llama (caller id)	✓	✓	✓
Desvío de llamadas	✓	✓	✓
Cantidad máxima de colas configuradas	2	4	6
Cantidad máxima de agentes configurados	9	19	39
Cantidad máxima de conexiones rápidas (Quick Connects)	10	15	20
Configuración máxima de perfiles de ruteo	2	3	5
Configuración máxima de Horarios de operación	1	2	3
Configuración de mensaje para llamadas fuera de horario	1	2	3
Cantidad máxima de flujos de contacto a configurar	3	5	8
Cantidad máxima de pasos de flujos de contacto a configurar	5	10	15
Implementación de un IVR con mensaje de bienvenida y selección por Teclado	✓	✓	✓+
Cantidad máxima de niveles del IVR	3	5	8
Cantidad máxima de opciones de menú del IVR	5	10	15
Cantidad de respuestas comunes automatizadas en IVR (FAQ)	2	4	6
Configuración de opción de Callback en el menú del IVR (queue reservation)	§	✓	✓
Configuración básica de la consola de agente (CCP softphone)	✓	✓	✓
Grabación de llamadas para medición de calidad	✓	✓	✓
Habilitación de informes y tableros de indicadores estándar (históricos y tiempo-real)	✓	✓	✓
Horas de capacitación remota a usuarios tipo train-the-trainer	2	4	6
Horas de soporte remoto post implementación	4	8	12
Implementación del canal web-chat y de chatbots	§	§	§
Implementación de Voicebots y análisis de sentimiento (procesamiento del lenguaje natural)	§	§	§
Integración con sistemas externos como CRMs o ERPs y Apps	§	§	§
Integración con centrales SIP y sistemas de información externos	§	§	§
Funcionalidad de voicemail con envío de transcript por email	§	§	§
Módulo de control de calidad y optimización del desempeño de los agentes	§	§	§
<b>Precios QuickStart CX</b>	<b>\$4,900</b>	<b>\$7,900</b>	<b>\$12,500</b>

Notas: § Funcionalidad fuera del alcance del QuickStart CX con un costo adicional. Requiere una cotización personalizada.

\*Amazon Connect se factura de acuerdo al consumo mensual de minutos entrantes y salientes según la [lista de precios](#) oficial de AWS más un 15% por concepto de servicios administrados.

## Acerca de In2clouds

In2Clouds es una empresa latinoamericana con más de 14 años de experiencia en la implementación de soluciones en la nube para la gestión de clientes como CRM, contact center, automatización del mercadeo, y sistemas de gestión de cobros. In2clouds es Select Consulting Partner de AWS y el único partner certificado SDP para Amazon Connect en Latinoamérica que a su vez es partner de Zendesk.

La metodología *QuickStart CX* es propiedad intelectual de In2clouds.

### In2clouds México

Paseo de la Reforma 342, Juárez,  
Cuauhtémoc  
06600 Ciudad de México, CDMX  
+52 55 4163-7090  
ventas@in2clouds.cloud

### In2clouds Centroamérica

Centro Corporativo Plaza Roble, Edificio 5  
Escazú, San José  
Costa Rica 10203  
+506 08000-150-755  
ventas@in2clouds.cloud

### In2clouds Caribe

151 San Francisco Street, 2nd Floor  
San Juan, PR 00907  
+1 (787) 952-1036  
ventas@in2clouds.cloud