

# Quickstart CC

El mejor centro de contacto en la nube disponible en pocos días

## 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 y ahora está disponible para todas las empresas!

Amazon Connect fue diseñado para ser omnicanal y para proporcionar una experiencia fluida en las comunicaciones por voz y por chat entre sus clientes y agentes. Esto incluye un conjunto de herramientas para el direccionamiento de llamadas basado en habilidades, poderosas capacidades de análisis en tiempo real, así como herramientas de administración intuitivas y fáciles de usar. Todo esto con un esquema 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.

### Características

Amazon Connect ofrece características avanzadas de Contact Center sin requerir la adquisición e instalación de hardware o software:

- Telefonía por demanda con audio de alta calidad y grabación de llamadas.
- Distribución de llamadas con base en las habilidades de los agentes.
- Servicio al cliente omnicanal con web-chat interactivo integrado en la consola del agente.
- Automatización de procesos con IVR inteligente, voicebots y chatbots integrados.
- Servicios para integrarse con sistemas externos como CRMs, ERPs, etc.
- Flujos de contacto para personalizar la experiencia de cada cliente
- Herramientas de inteligencia de negocios para la medición y seguimiento del rendimiento.
- Transcripción de las llamadas y análisis de sentimiento basado en técnicas de inteligencia artificial.

## Beneficios

Amazon Connect ofrece muchos beneficios a organizaciones de todos los tamaños:

- Implementación rápida sin requerir la adquisición o instalación de hardware o software.
- Crecimiento transparente sin complicaciones y sin requerir el pago de licencias por agente.
- Fácil de utilizar y rápido de aprender por parte de los agentes, supervisores y gerentes.
- Pago por consumo mensual (minutos conectados) que genera ahorros de hasta 80% en comparación a las soluciones de centro de contacto tradicionales.

## Características y Precios del QuickStart CC para Amazon Connect

Características QuickStart CC	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 calidad y optimización de agentes	§	§	§
<b>Precios QuickStart CC</b>	<b>\$2,500</b>	<b>\$4,500</b>	<b>\$6,900</b>

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

Amazon Connect se factura según el consumo mensual de minutos entrantes y salientes según la [lista de precios](#) oficial de AWS más un 15% por concepto de servicios de apoyo técnico y 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 Service Delivery Partner para Amazon Connect. La metodología *QuickStart* 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