



# Caleidos logra mejorar su proceso de atención mediante Amazon Connect

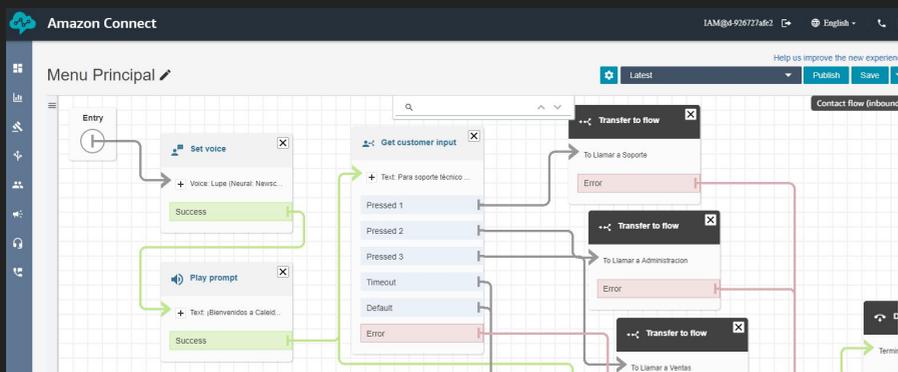
**Caleidos implementó Amazon Connect, Contact Center en la nube de Amazon Web Services, mejorando su proceso de atención al permitir la atención telefónica de manera automatizada.**

La pandemia trajo consigo retos empresariales como la adaptación a una nueva modalidad de trabajo. La atención de clientes vía telefónica debía de descentralizarse para responder con un equipo remoto, conectado desde sus hogares. Así mismo, hubo una alta demanda de servicios por la coyuntura, requiriendo escalar rápidamente.

## SOLUCIÓN

Amazon Connect es un centro de contacto omnicanal en la nube que permitió descentralizar los canales de atención garantizando que la solicitud sea recibida por el equipo. La flexibilidad y facilidad de uso, permitió diseñar un flujo de atención rápidamente y en pocos días se obtuvo un contact center 100% operativo en la nube.

Las llamadas se derivan automáticamente según las intenciones de los clientes, y se recopilan reportes y analítica que permiten mejorar continuamente la experiencia de atención.



## RESULTADOS

- No se pierde ninguna oportunidad comercial al derivar automáticamente las llamadas al equipo disponible.
- Visibilidad de la productividad del equipo al contar con métricas de atención.
- Se puede recibir y realizar llamadas desde cualquier parte del mundo.