

BIENVENIDOS



CX SESSIONS

SEMINARIO CLOUD

imt.

upbe

Patrocinado por:





[CX SESSION]

Seminario Cloud

Patrocinado por:



PRESENTAN:



9:00 hrs.

**Journey to the Cloud in
the Contact Center**

Gustavo Ramón, Consultor y Ejecutivo de
Transformación Digital, CX y Contact Centers

9:30 hrs.

**Automatizar procesos de Experiencia
de Cliente gracias a la IA**

Alfredo Solf y Javier Cepedano, Predictiva

AGENDA
11
FEB
2021



Journey To The Cloud



¿Qué es el concepto de nube?



¿Por qué se ha popularizado tanto?



¿Qué debo cuidar al estar en la nube?



¿Por dónde iniciar?

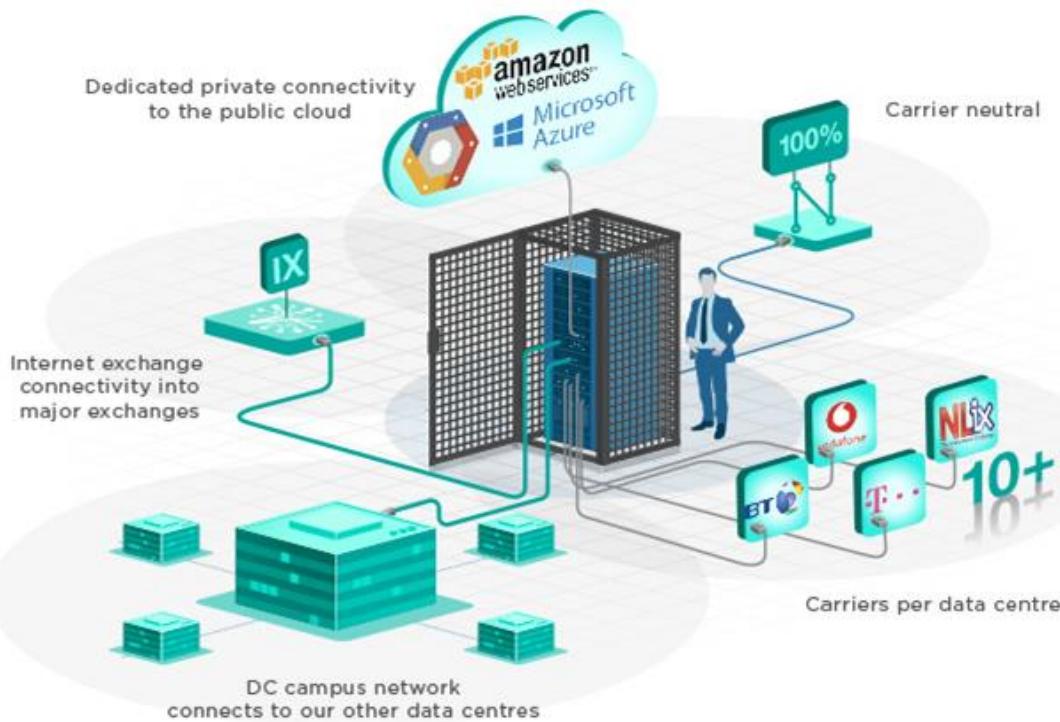


Obstáculos para la migración a la nube



¿Preguntas?

¿Qué es el concepto de nube?



Es la tendencia actual para brindar servicios informáticos sin límites geográficos, de horarios, o de restricciones provenientes del hardware.

Mediante conexiones de datos, generalmente de internet, se accede a múltiples servicios alojados en un Data Center

**Storaging Funciones
Comunicaciones
Redes Sociales
Monitoreo**

**CRMs
Validaciones
Web Sites ...**

¿Por qué se ha popularizado tanto?



- No requiere infraestructura física
- Plazos cortos para puesta a punto
- Menores costos de propiedad & operación
- Flexibilidad para afrontar eficientemente la estacionalidad
- Pago de acuerdo al consumo
- ... sin plazos forzados (grl.)
- Planes de contingencia y alta disponibilidad
- Seguridad difícil de igualar para robar, o afectar la información en las BD

¿Qué debo cuidar al estar en la nube?



Internet es territorio “salvaje”

- Certificados de seguridad
- Encripción punto a punto
- Educación a los usuarios internos y externos
- Data Centers que cumplan con estándares de seguridad y procesos
- Para aplicaciones sensibles, VPNs
- Evitar dejar abiertas las aplicaciones en lugares donde usemos el internet público ...



¿Por dónde iniciar?



Operaciones repetitivas

(Como dar saldos, confirmar pagos, monitoreo de rutas, seguimiento de paquetes)

Operaciones preventivas

(Mensajes, llamadas, correos masivos)

Nuevos Canales de Interacción

(WhatsApp, Telegram, Redes Sociales)

Comunicaciones

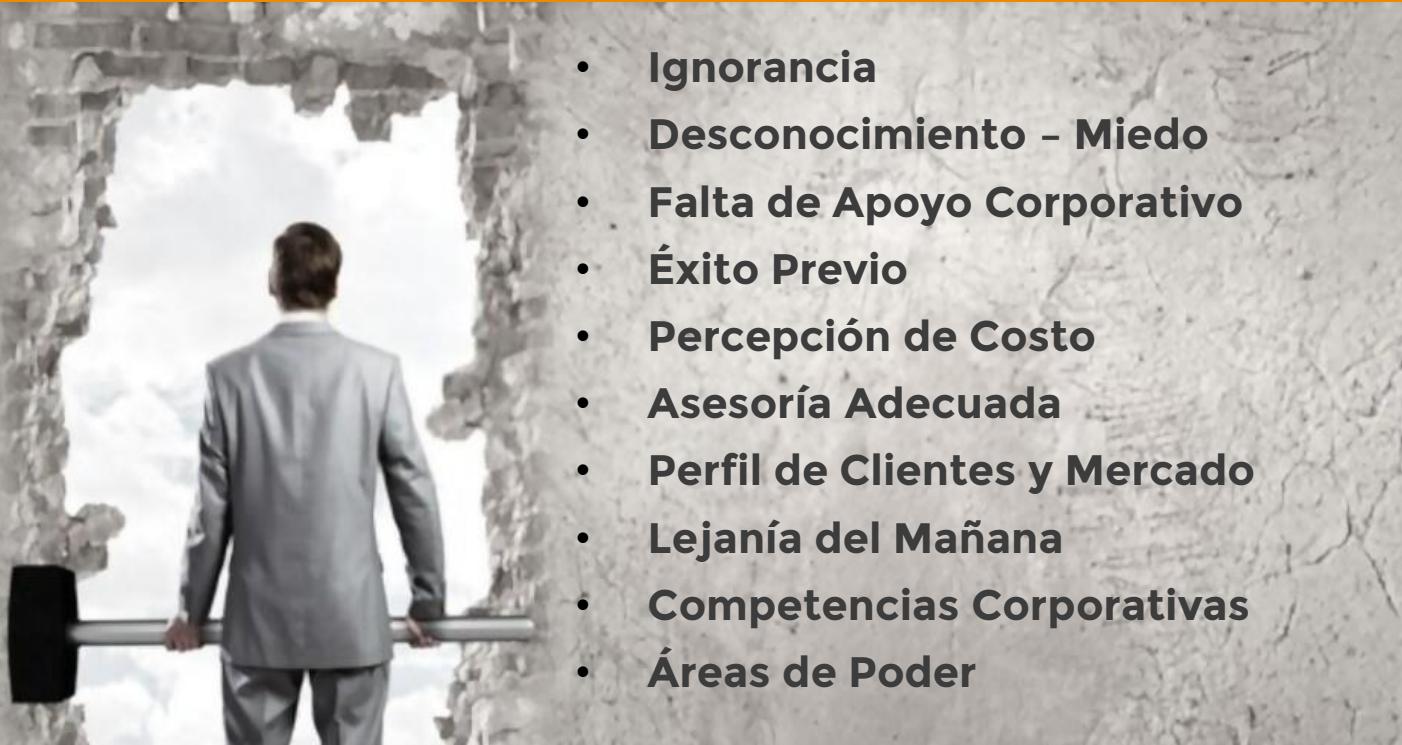
Contact Center

CRM

Logística

E Commerce

**¿Qué puede
hacer tu negocio?**



Obstáculos para esa migración

- **Ignorancia**
 - **Desconocimiento - Miedo**
 - **Falta de Apoyo Corporativo**
 - **Éxito Previo**
 - **Percepción de Costo**
 - **Asesoría Adecuada**
 - **Perfil de Clientes y Mercado**
 - **Lejanía del Mañana**
 - **Competencias Corporativas**
 - **Áreas de Poder**



¿Dudas?



amazon

Google

