













1990



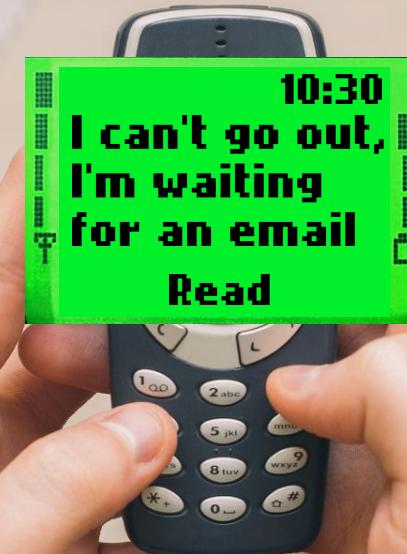
1998



1998



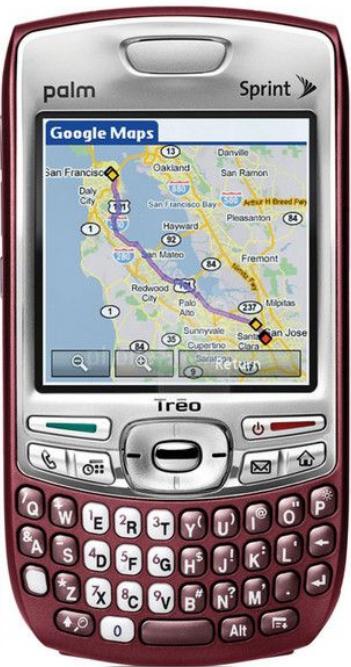
1998



# 2006

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente



Conjunto limitado de aplicaciones propietarias

GUI no amigable

2007



1990



1990



2007



# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad

# Contact Center del Futuro



# Contact Center Existentes

## Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

## Desperdicio de tiempo del agente

# Comprar software empaquetado por comodidad



# Contact Center del Futuro

## Digital-first, conversational engagement

# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

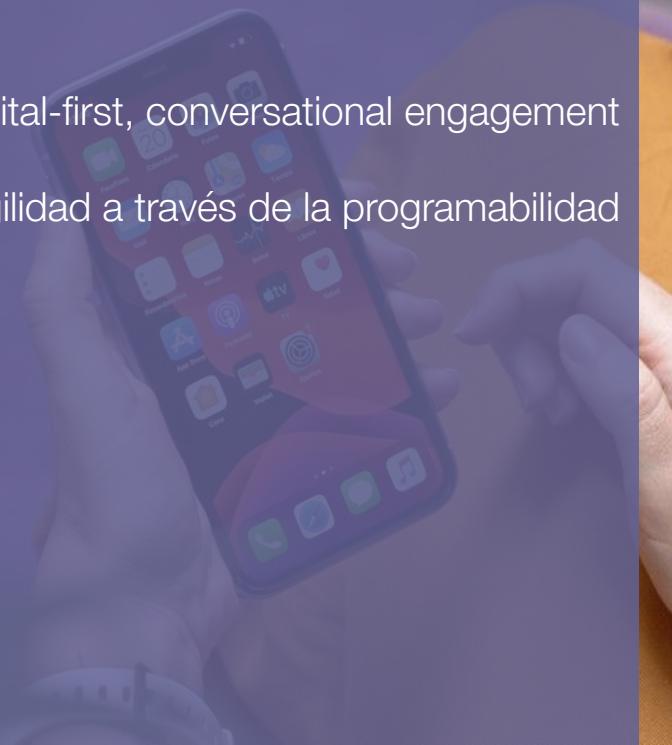
Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center del Futuro

Digital-first, conversational engagement

Agilidad a través de la programabilidad



# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center del Futuro

Digital-first, conversational engagement

Agilidad a través de la programabilidad

Creación de software disruptivo e innovador

# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center del Futuro

Digital-first, conversational engagement

Agilidad a través de la programabilidad

Creación de software disruptivo e innovador

Iterando a su propio ritmo

# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center del Futuro

Digital-first, conversational engagement

Agilidad a través de la programabilidad

Creación de software disruptivo e innovador

Iterando a su propio ritmo

Personalización a través de una única interfaz  
de usuario e integraciones

# Contact Center Existentes

Canales limitados y aislados

Incapacidad para adaptarse rápidamente

Debe adaptar su negocio al software

De la incapacidad de hacer cambios regulares

Desperdicio de tiempo del agente

Comprar software empaquetado por  
comodidad



# Contact Center del Futuro

Digital-first, conversational engagement

Agilidad a través de la programabilidad

Creación de software disruptivo e innovador

Iterando a su propio ritmo

Personalización a través de una única interfaz  
de usuario e integraciones

Comience con POC, construya a su propio  
ritmo con la plataforma de aplicaciones

# Twilio Flex, la plataforma de contact center más flexible del mundo

SCAN ME



## Flexibilidad

Integra fácilmente Twilio Flex con tu CRM, aplicativos internos y cualquier canal de comunicación para que tus agentes tengan a la mano información relevante para interacciones personalizadas con tus clientes.



## Omnicanalidad

Da a tus clientes una experiencia digital única, Podrás atenderlos simultáneamente desde una gran variedad de canales, como voz, SMS, WhatsApp, Email y mucho más desde una misma interfaz.



## Agilidad

Implementa un contact center totalmente en la nube en cuestión de días, no meses. Gracias a la fácil programación de Twilio Flex, podrás iterar, adaptar y ajustar rápidamente y así mantenerte a la vanguardia.



## Seguridad

Gracias a que Twilio Flex es un contact center basado en la nube, cuentas con total seguridad de tu infraestructura y datos. Además, tus agentes podrán trabajar remotamente sin arriesgar la seguridad de tu información.

# Twilio Flex, la plataforma de contact center más flexible del mundo

SCAN ME

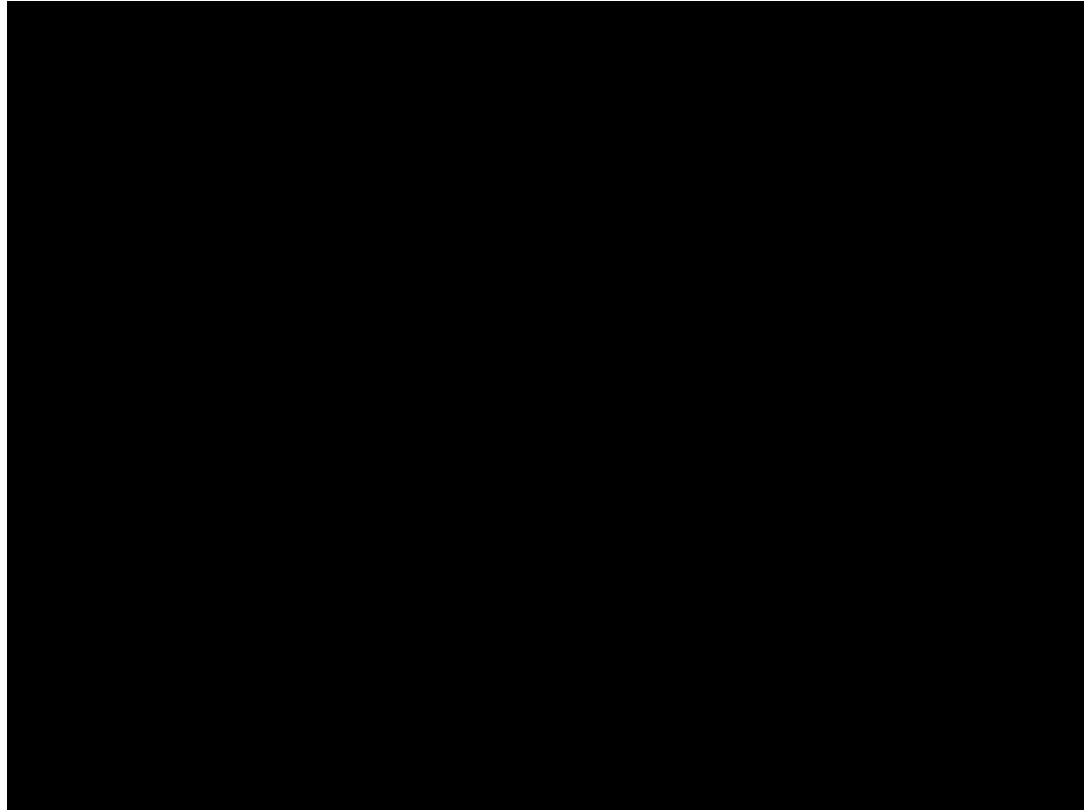


A screenshot of the Twilio Flex software interface. On the left, there's a map showing locations like Richmond, Berkeley, and Walnut Creek. Below the map, a sidebar lists "ALL TASKS" with items for "Diana Prince" (Incoming WhatsApp request) and "Jessica Drew" (Incoming SMS request). In the center, a contact card for "Jessica Drew" is displayed, showing her profile picture (JD), name, title ("Detective at hspycorp.com"), and various interaction buttons (Note, Email, Call, Log, Task, Meet). To the right, a timeline shows activity logs for April 2019, including calls to +15182998722 from +17818083539 on April 25, 2019, at 3:36 PM PDT and 3:22 PM PDT. A status bar at the bottom indicates "00:06".

[Ver video](#)

# Twilio Flex, la plataforma de contact center más flexible del mundo

SCAN ME



A photograph showing a group of people sleeping or resting their heads on their hands in what appears to be a conference room setting. In the foreground, a man with a beard is sleeping with his head down. A red rectangular overlay is positioned in the upper left area of the image.

Gracias por su atención!  
dhoffmann@twilio.com





Gracias