



















1990



1998






1998



10:30  
1  
message  
received  
Read

1998

A person's hands are holding a blue mobile phone. The phone's screen is replaced by a bright green rectangular overlay with black text. The background is a wooden desk with a map, a pen holder, a camera, and a plant.

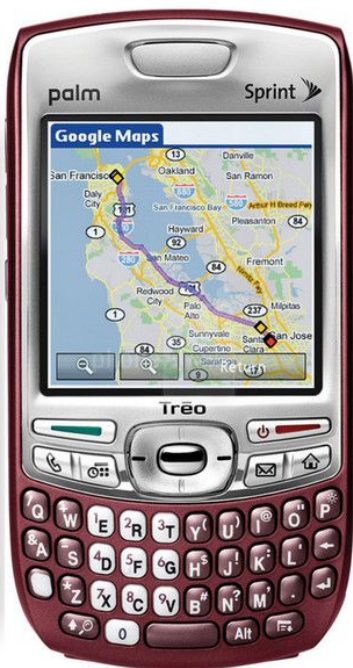
10:30  
I can't go out,  
I'm waiting  
for an email  
Read



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



## 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.



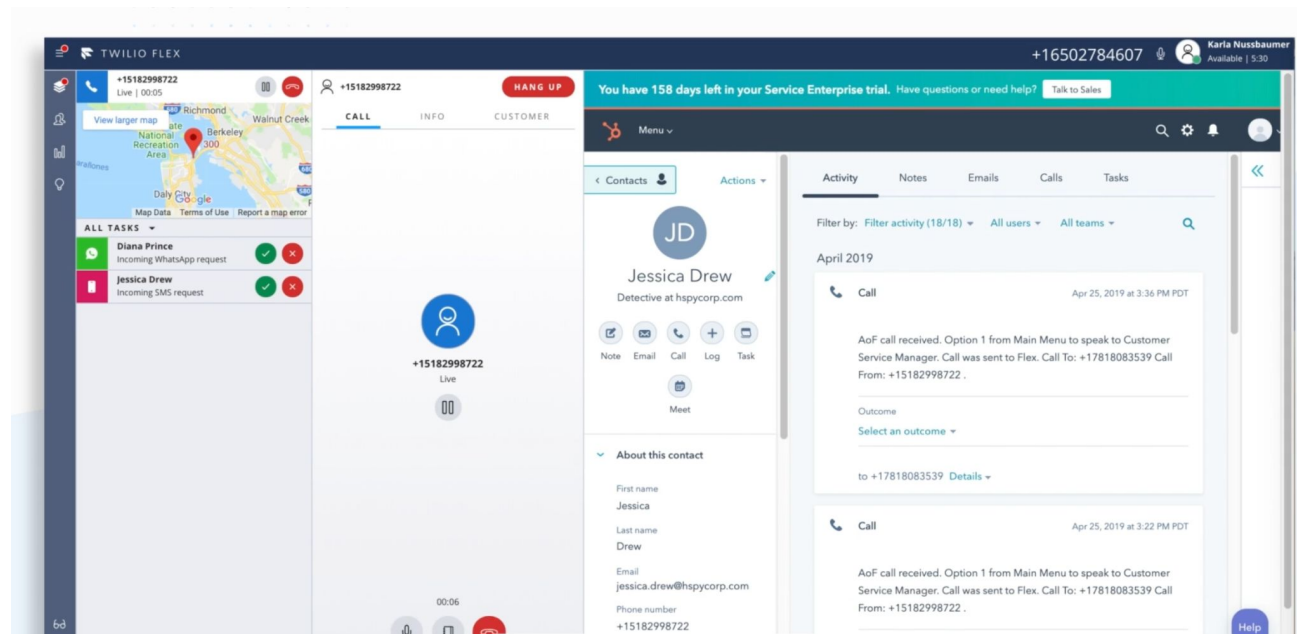
## Seguridad

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.

SCAN ME



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



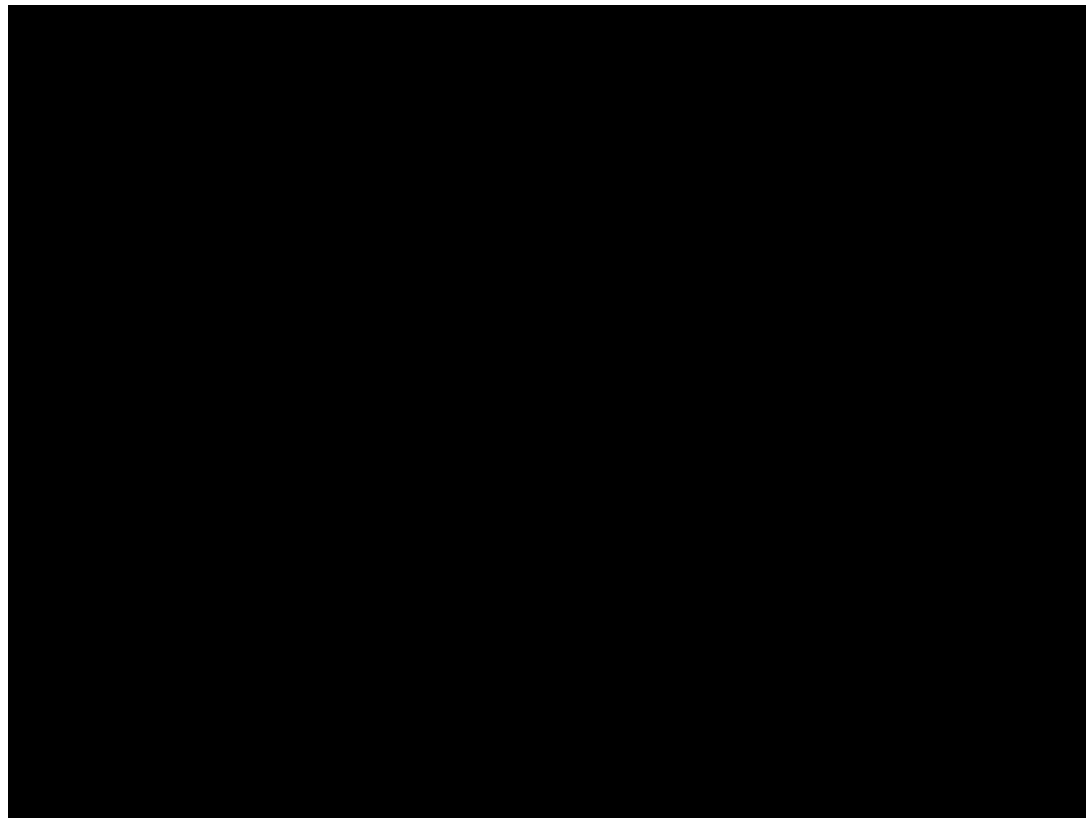
SCAN ME



[Ver video](#)

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

SCAN ME





Gracias por su atención!  
dhoffmann@twilio.com





Gracias