



Daniela García
Luis Martínez
Ana Pineda
Javier Rodríguez

Problemas de negocio antes de AWS

- **Atención al Cliente:** Mejorar el manejo de consultas rutinarias para liberar a los agentes para casos complejos.
- **Eficiencia Operativa:** Optimizar la planificación de horarios del personal para aumentar la eficiencia.
- **Almacenamiento de Datos:** Aumentar la confiabilidad y reducir costos de backup.





Amazon SageMaker



Amazon Bedrock



Storage Gateway



Amazon Connect

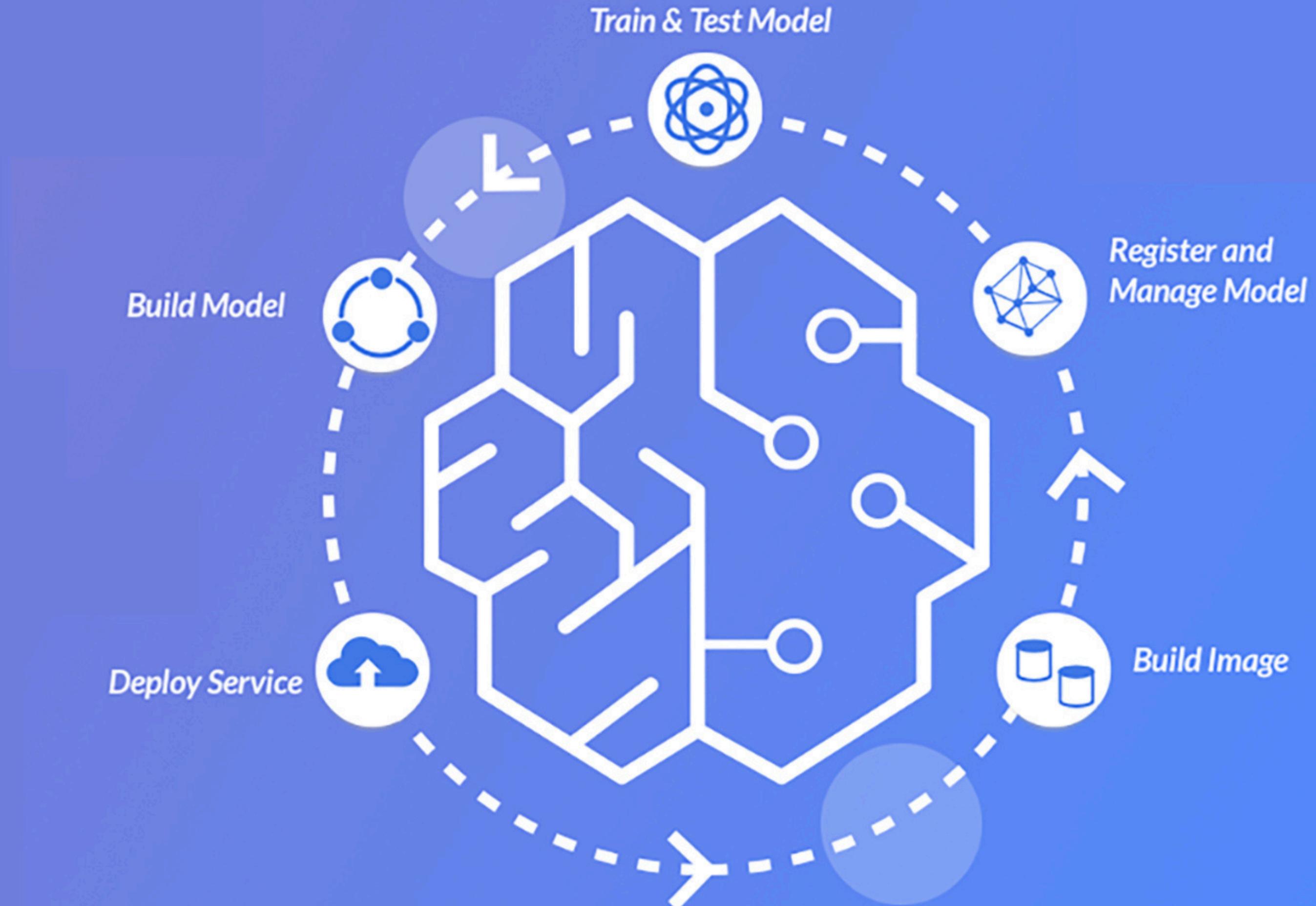


Amazon SageMaker

Amazon SageMaker

Desarrollaron chatbots utilizando Machine Learning para manejar consultas rutinarias de clientes, gestionando millones de conversaciones de forma eficiente y liberando tiempo para problemas más complejos.





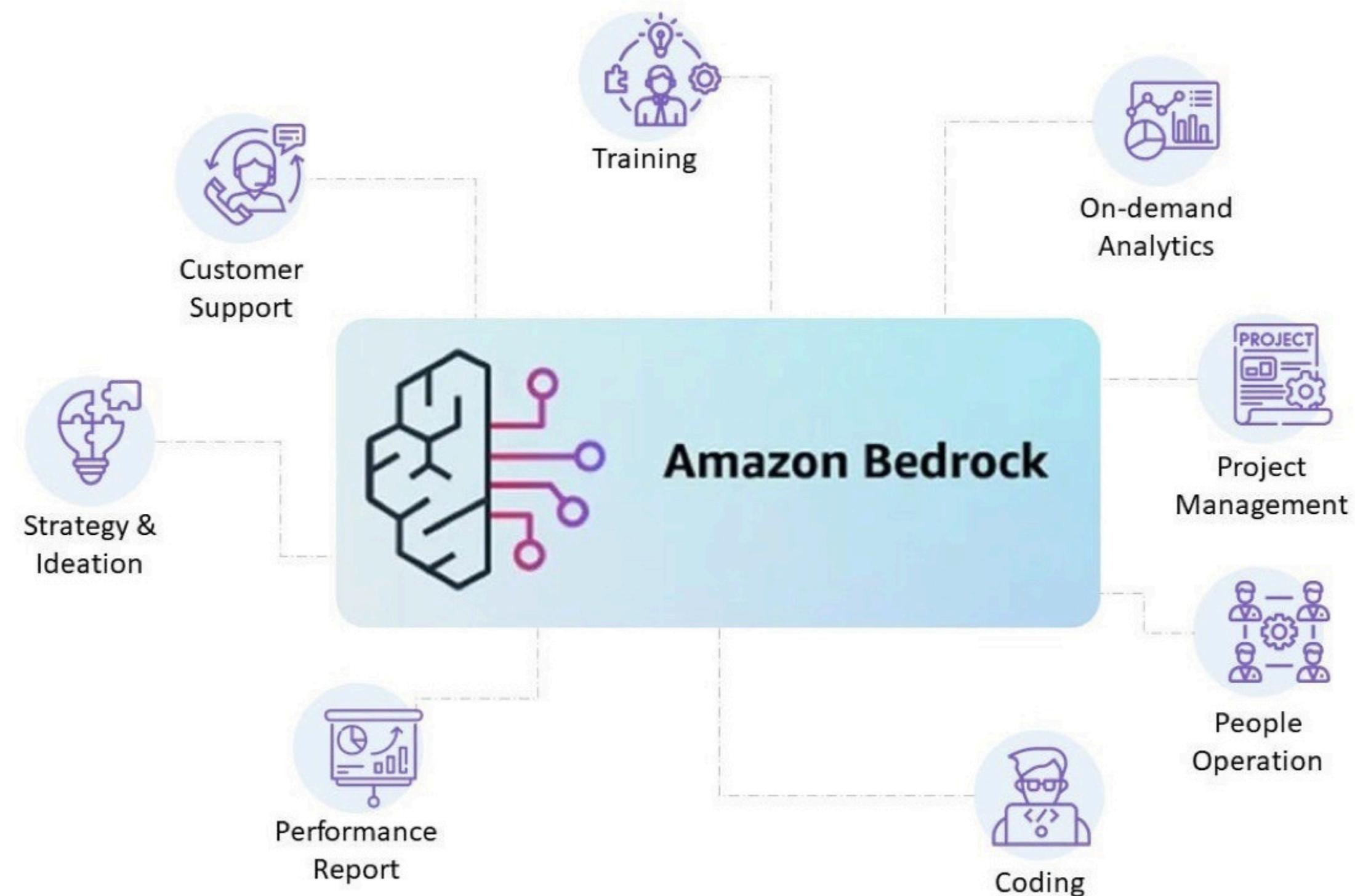


Amazon Bedrock

Amazon Bedrock

Amazon Bedrock es una herramienta para implementar modelos de IA generativa sin necesidad de gestionar infraestructura compleja. Con ella se creó una aplicación para mejorar la productividad y satisfacción de los empleados





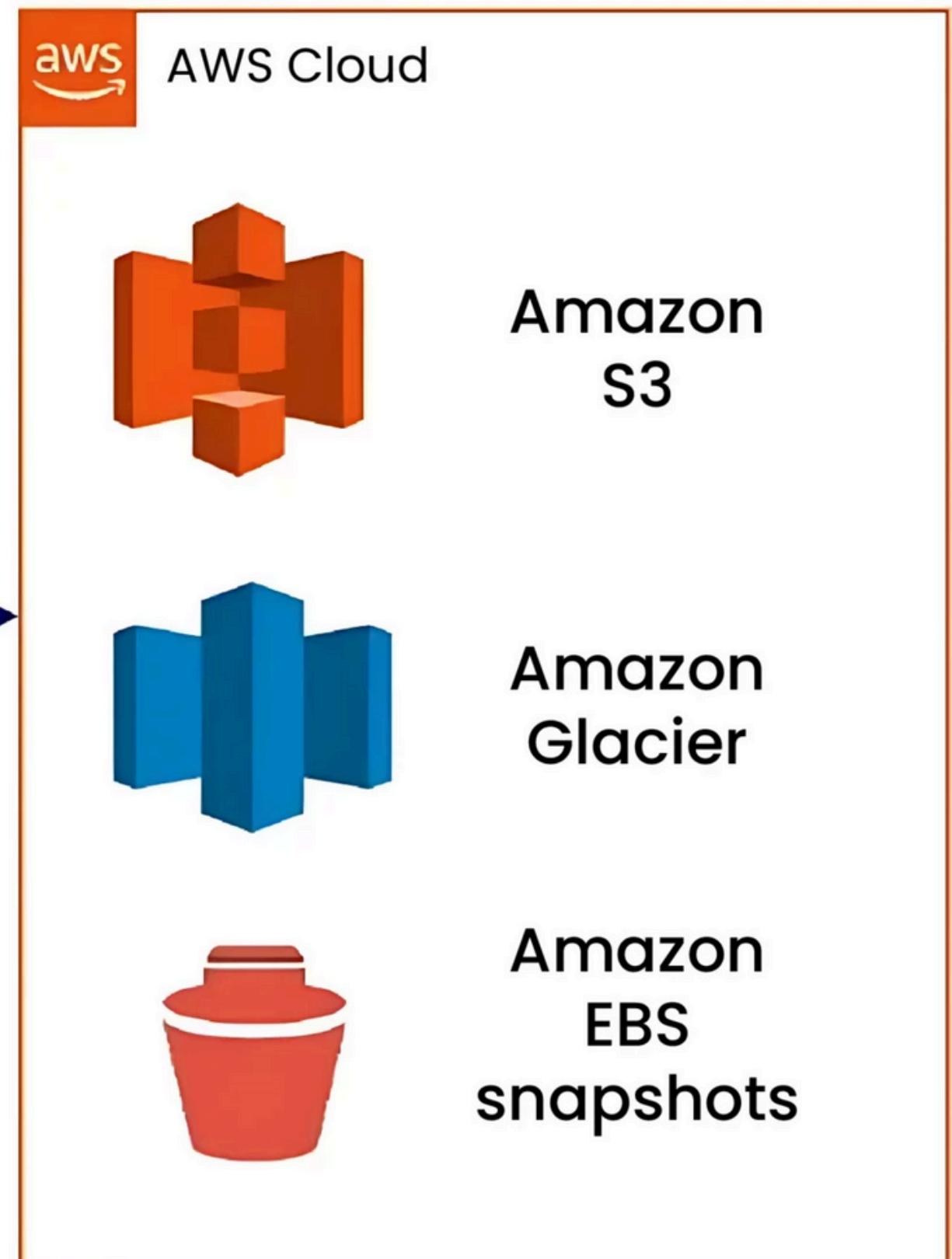
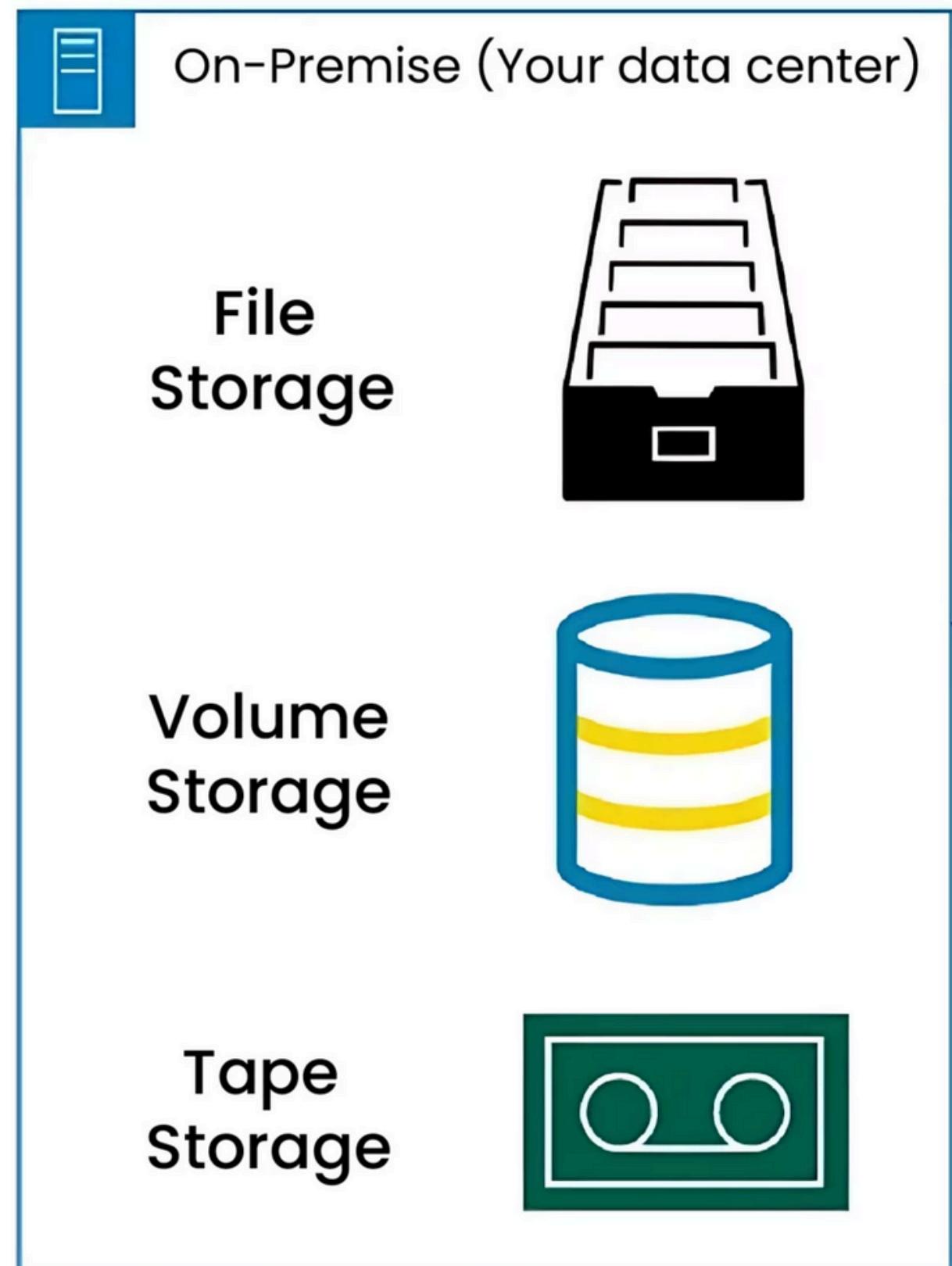


AWS Storage Gateway

Amazon Store Gateway

Este servicio conecta de manera segura aplicaciones locales con el almacenamiento en la nube de AWS, permitiendo que las organizaciones integren sus sistemas on-premise con servicios como Amazon S3, Amazon Glacier o Amazon FSx.







Amazon Connect

Amazon Connect

Amazon Connect es una solución basada en la nube para centros de contacto que ofrece un servicio omnicanal de atención al cliente.





CUSTOMER

OMNICHANNEL CUSTOMER EXPERIENCE



High quality
voice



Conversational IVR
and chatbots



Chat, SMS,
and messaging



In-app/web
calling and video



Outbound
campaigns



Voice
authentication



Task
management



Email



AGENT

AGENT EMPOWERMENT AND PRODUCTIVITY



Agent
workspace



Knowledge and
agent assist



Unified
customer view



Case
management



Step-by-step
guides



SUPERVISOR

ANALYTICS, INSIGHTS, AND OPTIMIZATION



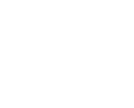
Real-time and
historical reports
and dashboards



Real-time
conversational
analytics



Quality and
performance
management



Forecasting,
capacity planning,
and scheduling



Simple, self-service
UI; make changes in
minutes, not months



Secure, reliable,
and scalable



Modern API and
SDKs for those who
want to build



ADMINISTRATOR

CONFIGURATION AND FLEXIBILITY



Impacto de la aplicación de AWS

- **Ahorro de Costos:** Reducción del 65% en costos mediante procesos de backup y automatización con machine learning.
- **Satisfacción del Cliente:** Mejora en la experiencia del cliente gracias a chatbots y sistemas de información en tiempo real.
- **Eficiencia Operativa:** Mayor eficiencia y flexibilidad operativa al automatizar procesos y optimizar rutas.



MUCHAS GRACIAS POR VOLAR EN



RYANAIR

SEGUIMOS COBRANDO LO MISMO

