

Salesforce se alía con Amazon Connect

Salesforce, empresa especializada en soluciones CRM o de gestión de la relación con los clientes ha anunciado una colaboración con **Amazon Web Services (AWS)** para integrar **Service Cloud Einstein en Amazon Connect**, [su nuevo servicio de centro de atención a clientes basado en la nube](#).



Recuerdan desde Salesforce que este anuncio amplía la alianza estratégica global entre **AWS y Salesforce**, la cual trabaja para simplificar y expandir la manera en que los clientes capturan, analizan y actúan con base en los datos.

Service Cloud Einstein, la plataforma inteligente de servicio al cliente, “permite a las compañías transformar la experiencia del cliente con conversaciones inteligentes acerca del servicio al cliente en todos los canales”. Al integrar Amazon Connect en **Service Cloud Einstein**, las compañías podrán establecer y administrar fácilmente un centro de atención a clientes en minutos, y luego conectarlo por completo con los casos de servicio y **los datos de CRM en las áreas de ventas, comercio, marketing y más**.

“Tanto Salesforce como AWS consideran que las relaciones con el cliente son el activo más importante de una empresa”, dijo Terry Wise, Vicepresidente del Ecosistema Mundial de Socios de Amazon Web Services, Inc. **“Amazon Connect y Salesforce Service Cloud Einstein son una combinación natural** porque ambos se enfocan en ayudar a las compañías a crear interacciones más inteligentes y personalizadas con sus clientes”.

Ryan Aytay, Vicepresidente Ejecutivo de Alianzas Estratégicas en Salesforce, ha explicado que “el servicio al clientes es cada vez más el aspecto que diferencia a las compañías. Con Service Cloud Einstein y Amazon Connect, las compañías pueden crear rápidamente un centro de atención telefónica más inteligente y más conectado que integre CRM”.

Por su parte, AWS y Salesforce están diseñando integraciones que conectarán la Salesforce Platform a **Amazon AppStream 2.0, AWS IoT, Amazon Redshift, Alexa** y Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC). Muchos servicios de Salesforce, incluyendo Heroku, Marketing Cloud Social Studio, SalesforceIQ y Salesforce IoT Cloud operan en la infraestructura de AWS. Y a principios de este año, Salesforce anunció que utilizará la infraestructura de nube pública de AWS para soportar a su creciente base de clientes en Canadá y Australia con nuevas instancias locales como una opción para sus servicios centrales, las cuales se espera estén disponibles en el 2017.