



Customer Communication Manager

Mejore la experiencia de sus clientes apoyándose en comunicaciones automatizadas

Hemos entrado en la era del cliente. Con las redes sociales y el poder que ofrecen los nuevos teléfonos inteligentes, los clientes han tomado el control sobre las marcas, pudiendo propagar rápidamente sus experiencias positivas o negativas. Para clientes cada vez más exigentes, una excelente atención y comunicaciones personalizadas se convierten en elementos fundamentales para mantener una relación rentable de largo plazo.

Para afrontar este reto, DANACONnect presenta su Customer Communication Manager (CCM), el cual es ideal para organizaciones que desean aprovechar la efectividad de las comunicaciones automatizadas a lo largo del ciclo de vida de sus clientes, potenciando esfuerzos tales como: campañas de mercadeo, cobranzas, notificaciones transaccionales y facturas o estados de cuenta digitales.

Gracias a esta solución su empresa podrá:

1. Centralizar el histórico de comunicaciones enviadas a sus clientes.
2. Desplegar campañas a través de distintos canales de forma simultánea.
3. Impulsar el logro de metas a través de contactos multi-canal automatizados.
4. Cumplir puntualmente con las notificaciones exigidas por entes regulatorios.
5. Reducir costos de impresión a través de la gestión de documentos digitales.
6. Agilizar la entrega de documentos a sus clientes a través del correo electrónico o portal web de descarga.

La tecnología de DANACONnect contiene todos los componentes necesarios para implementar las estrategias multi-canal y es provista bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), por lo cual no requiere inversión en hardware y software o el entrenamiento de personal IT para mantener la plataforma. Esto la convierte en una solución de rápida puesta en marcha que lo ayudará a mejorar la rentabilidad de su negocio rápidamente.

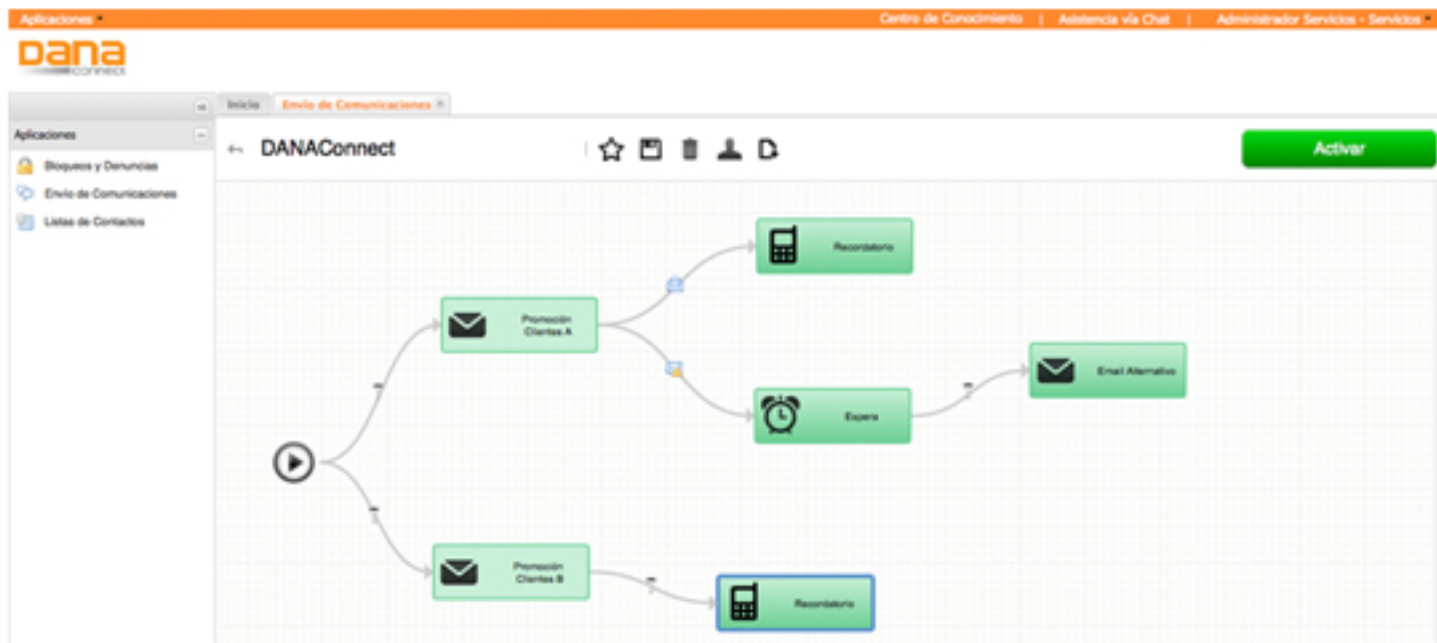


La solución de CCM de DANACONnect provee:

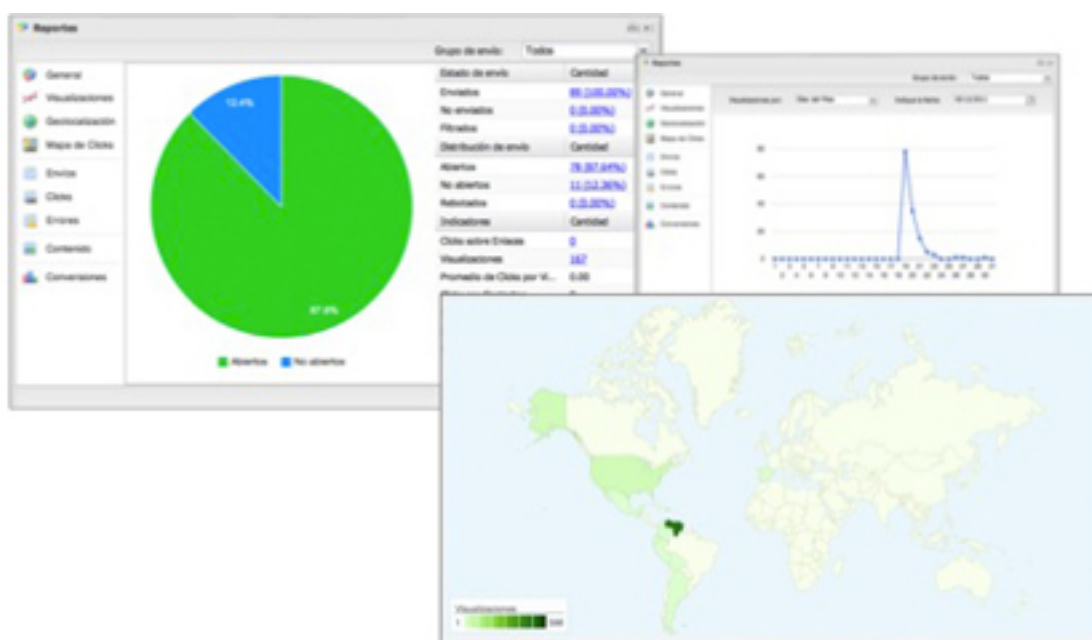
1. Gestor de campañas multi-canal.
2. Diseñador visual de flujos de comunicaciones.
3. Canales: Email, Mobile: SMS/Voice Calls y Contact Center.
4. Gestor de contactos.
5. Gestor de documentos digitales estructurados
6. Completa capa de integración para intercambiar información.
7. Gestor de políticas de recepción de comunicaciones de sus clientes.
8. Infraestructura escalable diseñada para altos volúmenes.
9. Completa propuesta para cumplir con normas de seguridad de las empresas.
10. Atención y soporte personalizado.

Gestión de campañas multi-canal

Para diseñar y accionar las comunicaciones, el CCM de DANAConnect posee un gestor de campañas que funciona en un entorno colaborativo. Este posee un diagramador de flujos de comunicaciones, el cual brinda la posibilidad de establecer secuencias de contactos multi-canal y la personalización de mensajes para los distintos segmentos de clientes.



Uno de los beneficios más importantes de la tecnología de comunicación del CCM de DANAConnect son los reportes e indicadores en tiempo real, así como también la capacidad de reaccionar ante eventos generados por un cliente, tales como hacer click sobre un enlace o abrir un correo más de 3 veces.



Gestión de contactos

Como parte de la solución, el CCM de DANACConnect posee un gestor de contactos, el cual permite administrar toda la información necesaria para efectos de comunicación por cada cliente, como por ejemplo:

- El nombre del cliente, con su email y número móvil.
- El saldo y la fecha de corte para efectos de cobranzas.
- Variables demográficas, como ciudad donde vive, genero y edad, las cuales servirán para enviar un contenido más adecuado según el target.

El gestor de listas de contactos es de fácil integración con sistemas externos, lo cual simplifica la carga y actualización de los datos.

Gestión de documentos digitales estructurados

El CCM de DANACConnect posee integrado una tecnología diseñada para almacenar y recuperar eficientemente grandes volúmenes de documentos que poseen la misma diagramación de contenido y presentación visual, como por ejemplo: facturas, estados de cuenta, órdenes de compra y recibos de pago.

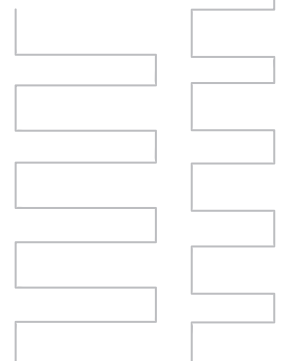
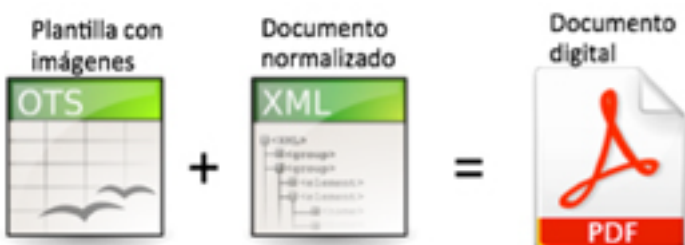
La tecnología permite almacenar eficientemente los documentos y recuperarlos velozmente. Esto se logra separando los datos variables y livianos en formato texto de las imágenes pesadas pero comunes para todos los documentos.

Los documentos digitales combinados con el canal de correo electrónico se convierten en una solución que ayuda a reducir costos considerablemente gracias a la eliminación del papel y el envío de la encomienda física.

Completa capa de integración para intercambiar información

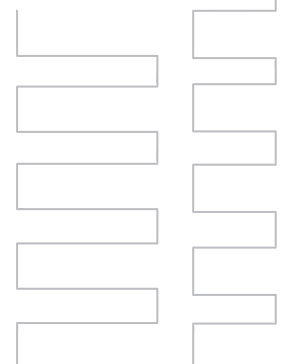
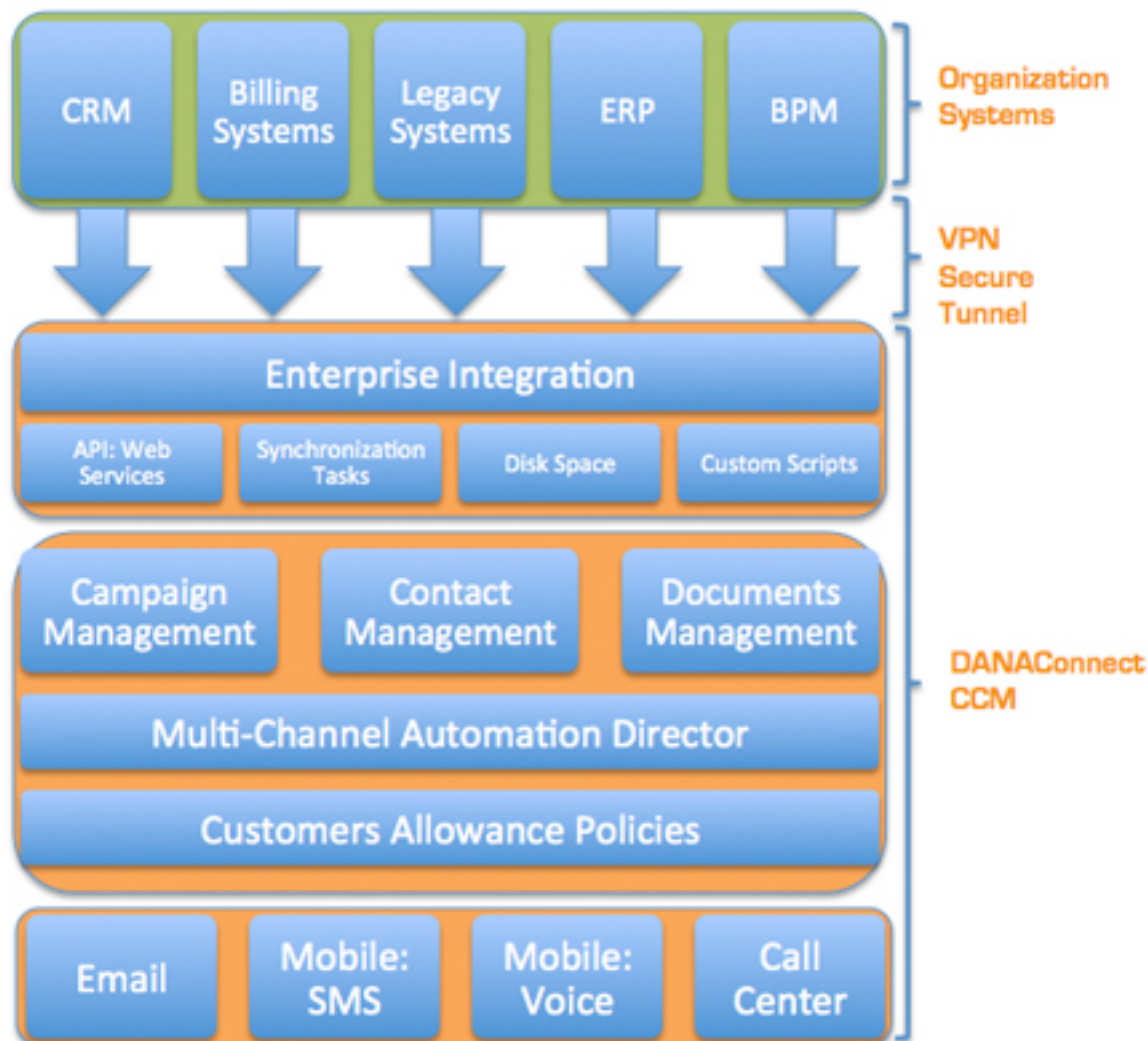
Una de las claves para el éxito de la ejecución de estrategias multi-canal es tener sincronizada de forma automática la información de los sistemas de su organización con DANACConnect. De esta manera:

- El equipo de Marketing no tendrá que actualizar manualmente nuevos contactos.
- Las segmentaciones provenientes de sus sistemas de Business Intelligence se reflejarán automáticamente.
- La información de saldos de las deudas de sus clientes estarán al día para evitar notificaciones de cobranzas fuera de tiempo.
- Se podrán enviar notificaciones operativas en tiempo real, como por ejemplo: al momento de realizar una compra.
- Se podrán enviar documentos digitales a través de un proceso 100% automatizado.



Para alcanzar una completa integración ajustada a cada necesidad el CCM DANACConnect provee:

1. Interfaces de Web Services (API) para activar el envío de comunicaciones, administrar contactos y documentos.
2. Tareas recurrentes de transformación e integración de datos.
3. Directorio de intercambio de masivo de archivos con el espacio requerido para satisfacer sus necesidades.
4. Opcionalmente, el equipo de Servicios de DANACConnect podrá programar Scripts de integración a la medida para necesidades más específicas.



Gestor de políticas de recepción de comunicaciones de sus clientes

Seguro está pensando utilizar las comunicaciones automatizadas en distintos procesos, tales como mercadeo, ventas, cobranzas, envíos de facturas digitales y notificaciones operativas, pero es importante evitar un bombardeo de comunicaciones a sus clientes y respetar la decisión de cada uno al darse de baja en algún servicio.

Para esto DANACONnect cuenta con una completa capa de gestión de servicios, afiliación y bloqueos, lo cual le permitirá cumplir con regulaciones y brindarle a su cliente la flexibilidad de decidir cuales tipo de comunicaciones desea recibir.

Infraestructura escalable diseñada para altos volúmenes

Para lograr atender las velocidades de entrega y niveles de calidad de servicio requeridos por su negocio DANACONnect enfrenta el reto considerando 4 frentes:

1. Planificación de capacidad requerida de infraestructura para atender picos de demanda de procesamiento.
2. Arquitectura escalable en ambiente distribuido tolerante a fallas.
3. Escalamiento vertical a través de optimización del software: El equipo de investigación y desarrollo de DANACONnect trabaja constantemente en la optimización del código del software con el fin de aumentar la cantidad de transacciones por segundo, lo cual permitirá a la misma infraestructura ser mas eficiente.

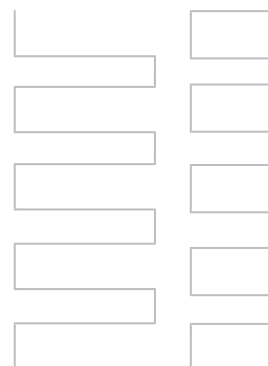


4. Monitoreo de los distintos canales de comunicación, en especial la reputación de los servidores de correo electrónico.

Funcionalidades disponibles para cumplir normas de seguridad de las empresas

DANACONnect asume el compromiso de trabajar en conjunto con las organizaciones para proteger la información de su negocio. Por eso ha incorporado unas funcionalidades avanzadas de seguridad:

1. Conexión a través de VPN: Esta funcionalidad permite crear un túnel seguro entre DANACONnect y su organización para intercambiar información.
2. Restricción de acceso a la herramienta por rangos de direcciones IP.
3. Integración con su LDAP o Directorio Activo: A través de esta integración, los usuarios de su organización podrán acceder a la herramienta con el mismo usuario y contraseña utilizado internamente.
4. Bitácoras de auditoría integrables en tiempo real con sus sistemas de monitoreo en formato Syslog.
5. Gestión de perfiles y roles dentro de los distintos módulos de la solución.
6. API basada en Web Services de aprovisionamiento y bloqueo de usuarios.



Atención y soporte personalizado

En DANAConnect sabemos que su organización busca un trato personalizado, tanto en la gestión de relación a largo plazo, como en el soporte diario y la atención de incidentes críticos. Por eso su empresa contará con representantes asignados de distintas unidades para atender distintos asuntos.

•Coordinador de Cuenta: Relación comercial y planificación de nuevos requerimientos.

•Coordinador de Servicios: Líder de soporte para su empresa. Este ejecutivo se encargará de monitorear la efectiva atención de sus requerimientos de primer nivel.

•Coordinador de Ingeniería/Operaciones: Es un especialista IT que liderará los esfuerzos de integración y tópicos de seguridad.



Solución probada

Actualmente más de 100 empresas en Latinoamérica utilizan el CCM DANAConnect, especialmente bancos, servicios financieros, telcos, retailers y organizaciones proveedoras de servicios públicos.



DANACconnect es una empresa que se dedica a ayudar a las organizaciones a facilitar y simplificar las interacciones uno a uno con sus clientes, brindando **tecnología de vanguardia, experticia y servicios de implementación.**

MISIÓN

Simplificar y facilitar las comunicaciones del día a día entre personas y compañías generando bienestar a todos los involucrados.

VISIÓN

Convertir la plataforma en una pieza clave y fundamental en la apertura de caminos, para seguir transformando posibilidades en realidades, con el fin de crear valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y a toda la sociedad.

México

Oscar Wilde #173, Colonia San Jerónimo, Monterrey, N.L.,

C.P. 64640

Teléfonos:

+52-81-1157-4281

Venezuela

Av. Sur, Centro Empresarial Lagunita, Piso 1, Oficina 107, Caracas, Venezuela

Teléfonos:

+58 212 961 0774, +58 212 720 0100

FAX:

+58 212 963 1833