

## FIDELITY:

Mejore la efectividad de sus cobranzas y reduzca costos con flujos automatizados

# MAXIMICE LAS POSIBILIDADES DE RECIBIR EL PAGO EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

La cobranza puede ser uno de los procesos más críticos dentro de cualquier organización. Con FIDELITY la entrega de facturas, estados de cuenta, el seguimiento del pago y la promoción de los débitos programados pueden ser optimizados con flujos automatizados que utilizan a la vez múltiples canales de comunicación para mejorar la eficiencia, efectividad y costos de la gestión de cobranza.

## Haga seguimiento automatizado de los pagos con precisión combinando diferentes canales

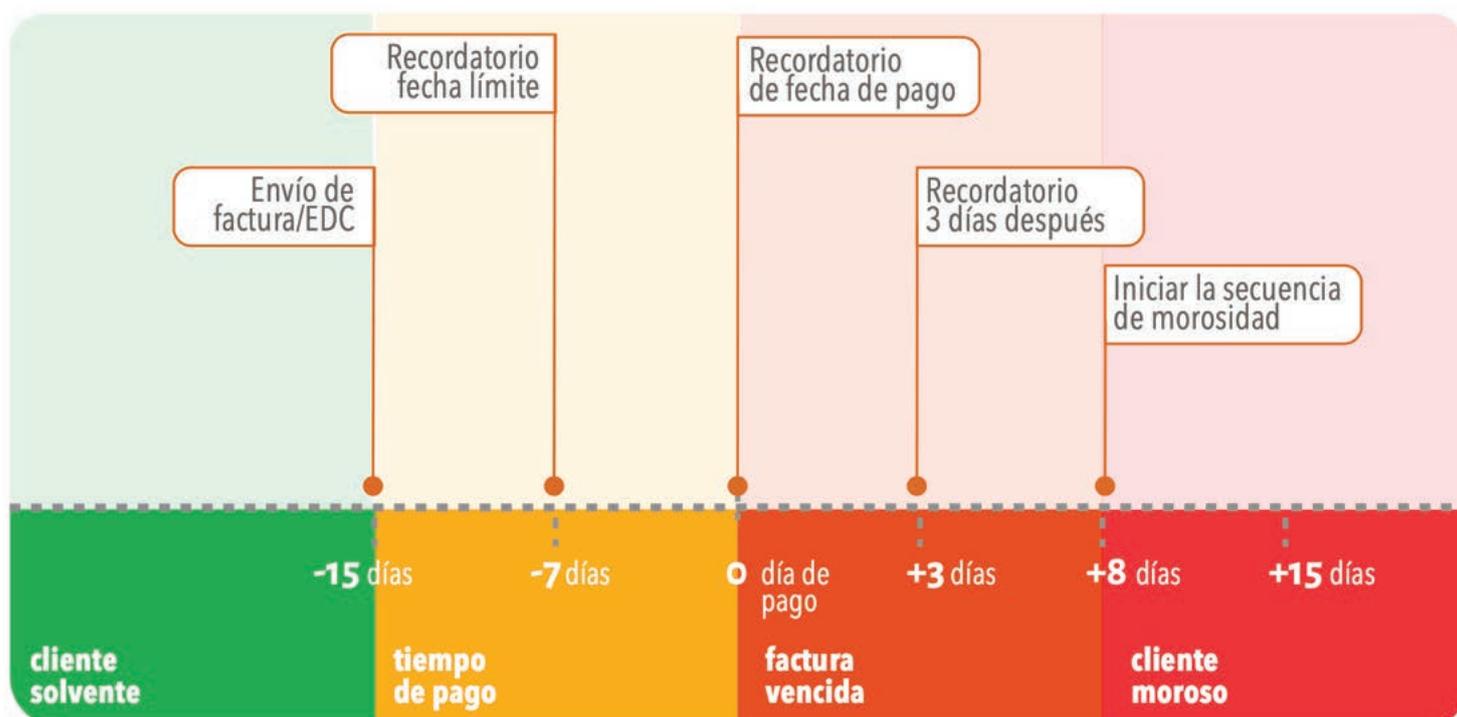
Algunos días antes del vencimiento del pago se envía un email con la factura, recordando la fecha de pago.

El día de vencimiento de la factura, si aún está marcada como no pagada en la base de datos, se envía automáticamente un SMS, recordando el pago e incluyendo una opción inmediata de pago online.

Finalmente, en caso que el cliente esté moroso por más de cierta cantidad de días, se puede realizar una llamada automática periódica hasta que pague la factura.



## SEGUIMIENTO AUTOMATIZADO DE PRECISIÓN

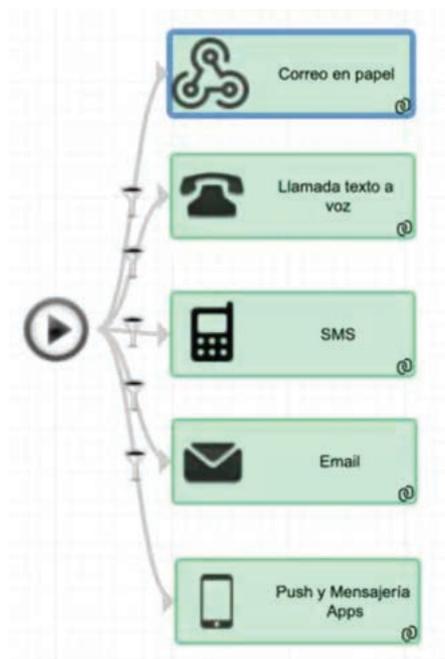


# FIDELITY FACILITA LA PRIORIDAD DE ENVÍO CROSS CHANNEL DESDE EL CANAL MÁS ECONÓMICO

Para maximizar la efectividad de las cobranzas, por lo general no es suficiente realizar una notificación básica, utilizar un solo canal de comunicación, ni tampoco utilizar varios de forma independiente en una estrategia multicanal. En cambio, al combinar distintos canales de forma lógica, aprovechando las bondades y efectos de cada uno, se puede lograr resultados superiores.

El módulo de conversaciones de FIDELITY permite crear flujos automatizados que van escalando e iterando según lógicas preestablecidas, lo que otorga la capacidad de cobrar automáticamente comenzando por los canales más económicos, tales como: email y notificaciones push.

Luego, insistiendo por canales ligeramente más costosos como: SMS y llamada automatizada, antes de pasarlo a llamadas humanas desde el Call Center o el envío de cartas a través del correo físico.



## Ahorre utilizando secuencia por orden de costo

Envíe las notificaciones de cobro por múltiples canales, con la posibilidad de empezar con el canal menos costoso e ir escalando hacia los canales que generan más costos.

## Identifique el canal más efectivo para cada cliente

Segmente a los clientes de la manera más efectiva y envíe notificaciones personalizadas vía SMS, email o notificaciones push personalizadas para cada segmento de clientes.

# APROVECHE TODO EL PODER DE LA BIDIRECCIONALIDAD

## Reintentos inteligentes para hacer frente a los pagos pendientes

Elija qué acciones del usuario actualizan la base de datos y desencadenan el siguiente paso dentro de los procesos de seguimiento de pagos automáticos, nuevos cargos, pagos fallidos y más.

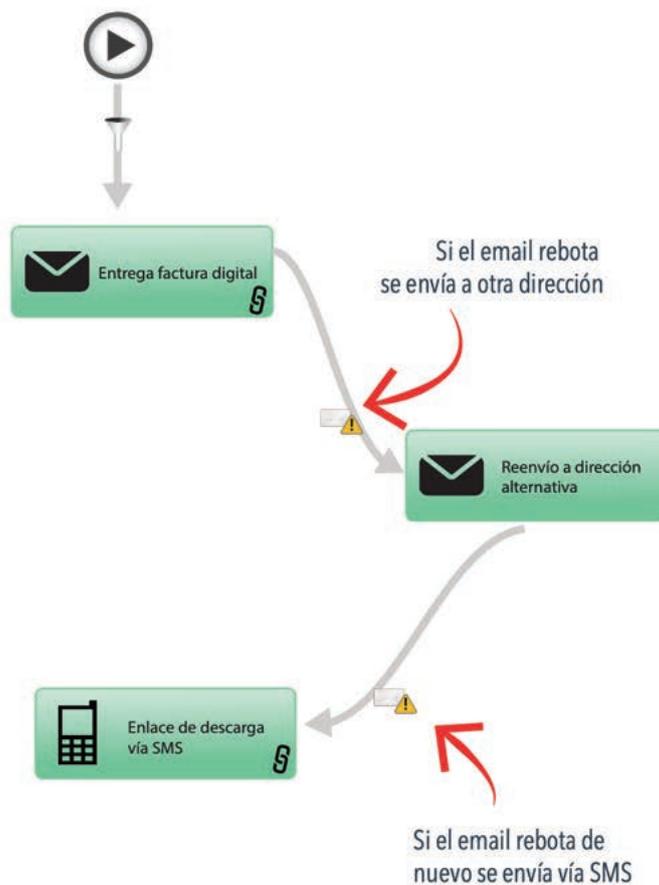
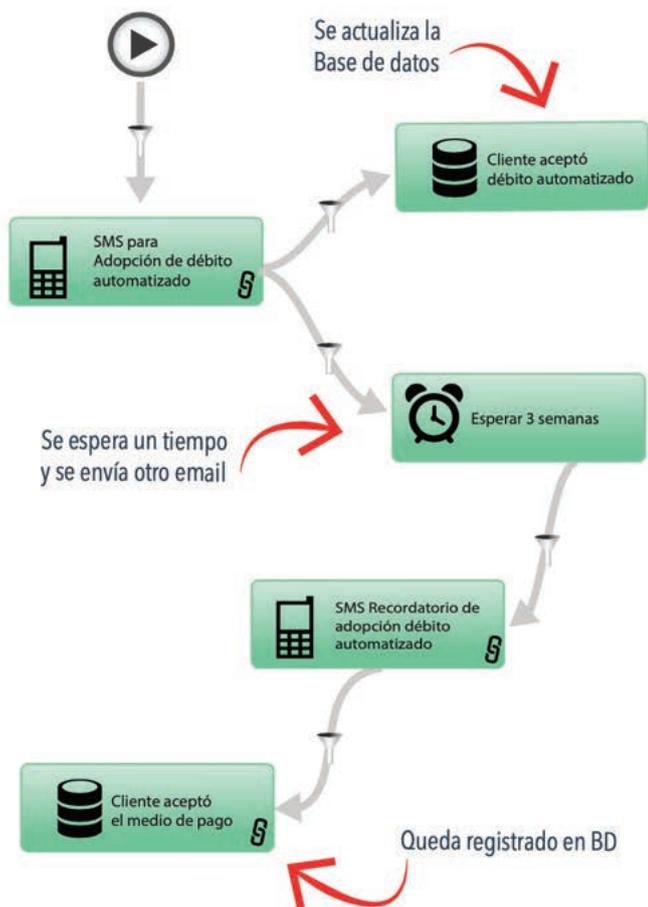
Envíe secuencias de mensajes con lógicas específicas y por diferentes canales según la información actualizada en la base de datos.

## Abra las posibilidades al pago instantáneo

Agregue un botón "Pagar ahora" a sus correos electrónicos y SMS. Solicite el pago instantáneo de todas las facturas impagas.

## Aproveche el poder de la bidireccionalidad de las comunicaciones

Permita al cliente organizar sus finanzas con autoservicios que le permitan pactar los plazos de vencimiento y la posibilidad de escoger diferentes alternativas, calendarios y medios de pago.



# BENEFICIOS DE COBRAR UTILIZANDO EL SMS

## Envío con SMS Enriquecido: el canal de comunicación más efectivo

Más de un 80% de las personas no contestan llamadas de desconocidos y un 82% de los clientes no lee su email a diario. Sin embargo, los usuarios de celulares lo llevan consigo el 90% del tiempo y lo chequean más de 50 veces al día.

Por otro lado, el SMS representa una considerable reducción de costos frente a las llamadas en los casos que los clientes que no tienen acceso a Internet.

## Beneficios del SMS enriquecido

- Permite enviar la factura al cliente directamente a su celular y el cliente puede consultar en cualquier momento la información sobre montos y detalles de la factura.

- Permite enviar una página de pago que se accede directamente desde el SMS lo que optimiza el pago inmediato.

- Permite enviar documentos digitales a clientes que no usan computador.

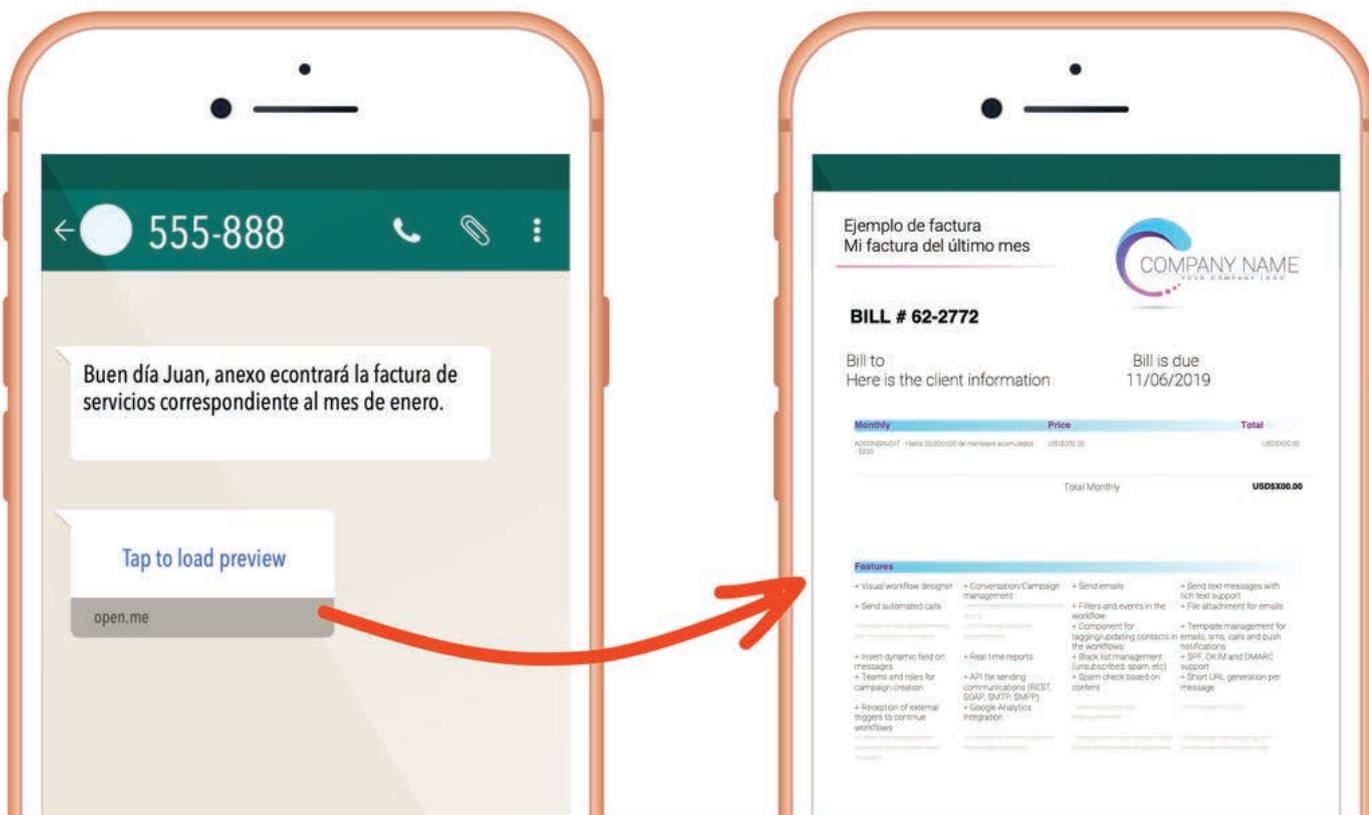
## Tres formas para la carga masiva de datos de cobranza:

- **Módulo de Receptores** que permite la carga masiva de base de datos a través de una interfaz web amigable y fácil de entender.

- **API de carga masiva** es un servicio web basado en REST.

- **API REST de Conversaciones** que utiliza una interfaz para iniciar flujos de comunicaciones.

Las funcionalidades especializadas de FIDELITY permiten que la factura pueda ser entregada vía email, notificaciones Push y SMS que abren un buzón de mensaje en las aplicaciones móviles.



# FUNCIONALIDADES ESPECIALES QUE POTENCIAN SU GESTIÓN DE COBRANZAS Y MAXIMIZAN SU EFECTIVIDAD

## Módulo Document Manager

### Almacene, distribuya y maneje centralizadamente sus documentos y facturas

FIDELITY ofrece dentro de su plataforma el nuevo FIDELITY Document Manager, una herramienta de manejo de documentos centralizada, multiformato y multicanal que empodera a su empresa a través de cada uno de los canales de comunicación digital, permitiendo el autoservicio y el envío automatizado de documentos críticos, como facturas y estados de cuenta, a través de SMS, email, WhatsApp, Messenger, chatbots, apps móviles, etc.

## Módulo de Entregabilidad

### Asegúrese de que realmente llega

Asegúrese que sus notificaciones lleguen realmente y que las políticas de DMARC y los programas antispam no afecten la entrega de su factura o notificación de cobranza a la bandeja de email de su cliente. Envíe

además por medios alternativos cuando el sistema reconozca que los emails no están llegando.

## Módulo Receptores

### Sistema de formulario para recibir información del pago

Utilice el sistema de creación instantánea de formularios de recepción de información para recibir actualizaciones de parte del cliente.

## Nodo de API Request

### Para un seguimiento súper preciso

El diseñador de flujos automatizados drag and drop de FIDELITY permite de manera sencilla agregar llamadas a webservices en cualquier punto de la comunicación con el cliente para integrar al proceso otros sistemas, aplicativos y actualizaciones a BD externas.

## CONOZCA MÁS SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y FIDELITY

### Los 4 módulos de seguridad FIDELITY se complementan

Garantizando la gobernabilidad, la seguridad y el cumplimiento con las regulaciones de la industria.

Para FIDELITY es importante proveer herramientas que permitan monitorear la seguridad sobre los envíos a realizar, la entregabilidad en las bandejas de entrada y recuperar la gobernabilidad de las comunicaciones.

Módulo DMARC

Módulo Auditoría de Mensajes

Módulo de Entregabilidad de Mensajes

Dashboard de Seguridad

## OBTENGA UN MES GRATUITO DE PRUEBA

FIDELITY ofrece un mes gratuito para bancos y aseguradoras. En un solo día configuramos su dominio para que obtenga una visión clara y comience a gobernar todas sus comunicaciones.

# 1 MES PRUEBA

# MÓDULOS FIDELITY PARA LA INTERACCIÓN CON EL CLIENTE

FIDELITY es una plataforma que combina flujos inteligentes con distintos canales de comunicaciones completamente integrados entre sí. Estos flujos interactúan además con webservices externos a la plataforma, provenientes de diferentes áreas de las operaciones de su empresa, para lograr en cada etapa de la interacción con el cliente, el objetivo de negocio planteado.

## Los 3 módulos principales de la plataforma son:

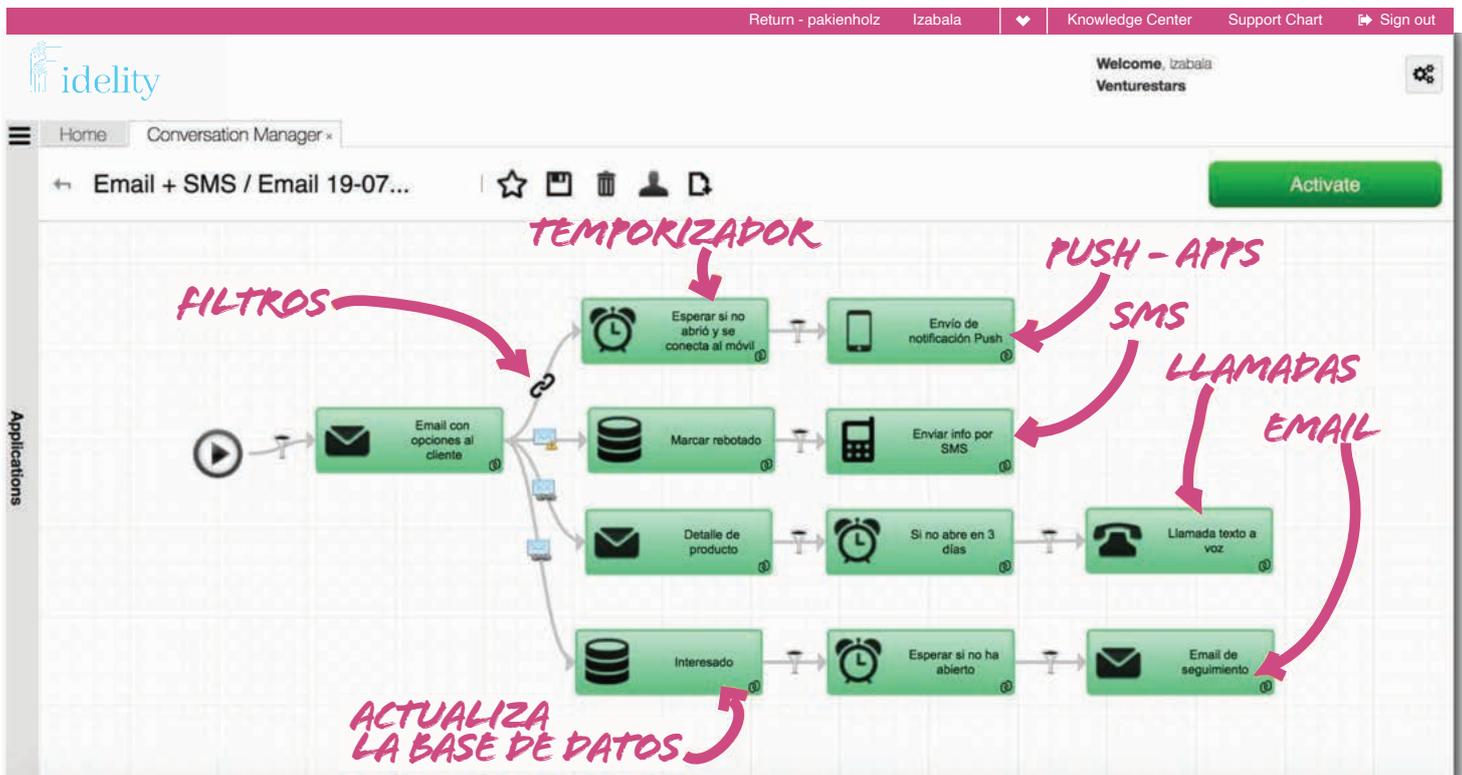
• **Conversation Manager:** es una herramienta visual de fácil uso, para la creación de flujos automatizados de comunicaciones, que permite diseñar lógicas de reintentos con tiempos de espera, seguimiento de precisión basado en datos actualizados, ya que permite actualizar las bases de datos en tiempo real.

• **Contact Manager:** es un manejador de listas de contactos con una interfaz sencilla que permite cargar, segmentar y editar las bases de datos de una manera tan simple como hacer una hoja de cálculos.

• **Inbound Manager:** recibe la información generada por los clientes desde distintos puntos de entrada y los integra a los flujos automáticos y a los diferentes procesos de las operaciones comerciales:

- Envío de documentos digitales en respuesta a un trigger del cliente.
- Envío de passwords y OTPs.
- Recepción de notificación de siniestro.
- Envío de encuestas cuando el cliente notifica un siniestro.
- Recepción desde las interfaces de call centers para actualización de bases de datos y listas de contacto.
- Integraciones con los APIs de core de seguros.

## CONVERSATION MANAGER Diseño visual de flujos automatizados con múltiples canales simultáneos



## CONVERSATION MANAGER Segmentación y administración de contactos

The screenshot shows the 'Contact Manager' interface for 'Tarjeta de Navidad'. The top navigation bar includes 'Return - pakienholz', 'Izabala', 'Knowledge Center', 'Support Chart', and 'Sign out'. The user is logged in as 'pakienholz' with the role 'Venturestars'. The interface features a sidebar with 'Applications' and a main content area with a breadcrumb trail: 'Home > Inbound Manager > Contact Manager'. The main content area has a title 'Tarjeta de Navidad' and a toolbar with icons for 'New Record', 'Delete', 'Import', 'Export', 'Operations', 'Show', 'All', 'New Segment', and 'Find...'. A table of contacts is displayed with columns: UID, PAIS, EMPRESA, NOMBREYAPELID, EMAIL, TELEFONO, CODIGO\_UNICO, TRANSACCIONES, and ALIADO. The table contains 13 rows of data. Handwritten pink annotations include 'IMPORTAR DESDE EXCEL' pointing to the 'Import' button, 'EXPORTAR' pointing to the 'Export' button, and 'SEGMENTAR' pointing to the 'New Segment' button. The bottom status bar shows 'page 11 of 14' and 'displaying 251 - 275 of 342'.

UID	PAIS	EMPRESA	NOMBREYAPELID	EMAIL	TELEFONO	CODIGO_UNICO	TRANSACCIONES	ALIADO
266	Puerto Rico	B. Hernandez	Thomas Garcia	thomas.garcia@b...		3a1f020f02	929	
267	Peru	GUIN?	Guillermo Enrique...	guampos@guin...		1c089f1e4d	8308314	
268	Mexico	TCK Software	Jenny Morales...	jmorales@tck...		33a624027	21467	
269	Mexico	TCK Software	Maria Laura Go...	mgroza@tckso...		6e77ca088d	21467	
270	Peru	Telefonica Peru	Francisco Javier...	francisco.jaria...		6a0709080	50800377	
271	Peru	Telefonica Peru	Richard Armand...	richard.armand...		7f0a02c17f	50800377	
272	Peru	Telefonica Peru	Remy Joel Soto...	remy.joel.soto...		6c1102477b	50800377	
273	Peru	Telefonica Peru	Marina Manuela...	marina.arozco@...		4f0f46b7d3	50800377	
274	Peru	Telefonica Peru	Natalia Beatriz...	natalia.wu0fate...		0a6c307ba	50800377	
275	Peru	Telefonica Peru	Victor Manuel S...	victor.stg@tcl...		9f0003a77d	50800377	
276	Peru	Telefonica Peru	Hector Fernando...	hector.fernande...		8d0403a018	50800377	
277	Peru	Telefonica Peru	Sigurd Huilliers...	sigurd.huilliers...		0204a64608	50800377	
278	Peru	Urbano	Juan Antonio G...	juanantonio@urb...		07b702736d	251886	
279	Peru	Urbano	Juan Montero	jmontero@urb...		4a4531a627	251886	
280	Peru	Urbano	Jairo Ramirez B...	jairoramirez@urb...		11a63a25a3	251886	

## INBOUND MANAGER Recepción de información desde distintos canales

The screenshot shows the 'Inbound Manager' interface for 'New Listener'. The top navigation bar includes 'Return - pakienholz', 'Izabala', 'Knowledge Center', 'Support Chart', and 'Sign out'. The user is logged in as 'pakienholz' with the role 'Venturestars'. The interface features a sidebar with 'Applications' and a main content area with a breadcrumb trail: 'Home > Inbound Manager'. The main content area has a title 'New Listener' and a large pink handwritten annotation: 'MÁS UNA INFINIDAD DE INTEGRACIONES CON APIS DE LOS CORE Y OTROS APLICATIVOS'. Below the annotation are five integration options: 'Landing Page', 'Web Form', 'Facebook Leads', 'SMS', and 'Wireless AP'. Below these options is a form with a 'Name' field containing 'Landing Page 21/02/2018 - 19:42:57' and a green 'Create' button.

# SERVICIOS PROFESIONALES FIDELITY

FIDELITY ofrece una variedad de servicios profesionales orientados a garantizar el éxito de su proyecto.



## SERVICIOS PARA USUARIOS:

- Plan básico de soporte usuario
- Habilitación de Automatizaciones
- Entrenamientos



## SERVICIOS PARA DESARROLLADORES:

- Soporte a Desarrolladores
- Impulso a Proyectos de Innovación
- Desarrollo de Integraciones



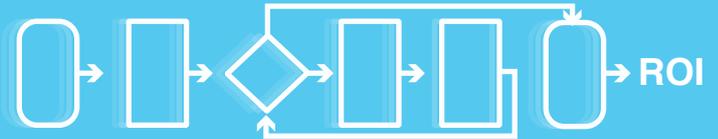
## SERVICIOS PARA OPERACIONES:

- Soporte a Operaciones 24/7

### Pregunte a su asesor por los servicios profesionales de Habilitación de Automatizaciones

FIDELITY ofrece servicios profesionales para acompañar y acelerar la configuración y diseño de flujos automatizados complejos que den respuesta a necesidades específicas de su negocio.

### 3 VERSIONES EN 1 MES



**1<sup>a</sup>** versión propuesta por el equipo FIDELITY

**2<sup>a</sup>** versión adaptada por su equipo de trabajo

**3<sup>a</sup>** versión final luego de realizar pruebas de concepto

