

**Fidelity**



**CROSS CHANNEL CAMPAIGNER:**  
Campañas Inteligentes de FIDELITY  
Email + SMS + Llamadas + Push

# CROSS CHANNEL CAMPAIGNER: CAMPAÑAS INTELIGENTES FIDELITY

EMAIL + SMS + LLAMADAS + PUSH

El Cross-channel Campaigner es la solución para enviar campañas de FIDELITY que permite combinar emails, SMS, llamadas automatizadas y notificaciones push en un flujo inteligente, en el cual los distintos canales trabajan de forma conjunta, para lograr el efecto necesario en cada objetivo planteado.

Cuando se inicia una campaña siempre hay un objetivo de fondo, como por ejemplo:

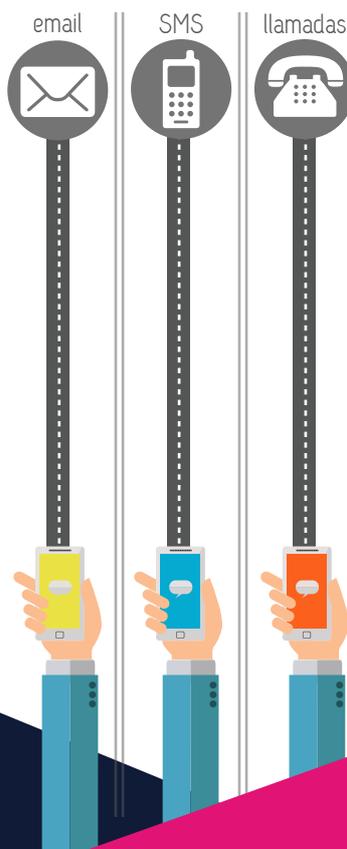
- ✓ Lograr la venta de un producto
- ✓ Vender entradas a un concierto musical
- ✓ Promover la descarga de una aplicación móvil
- ✓ Realizar encuestas efectivamente
- ✓ Lograr ejecutar efectivamente una cobranza

Para alcanzar estos objetivos 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 multi-canal. En cambio, al combinar distintos canales de forma lógica, aprovechando las bondades y efectos que causan cada uno, se pueden lograr resultados superiores.

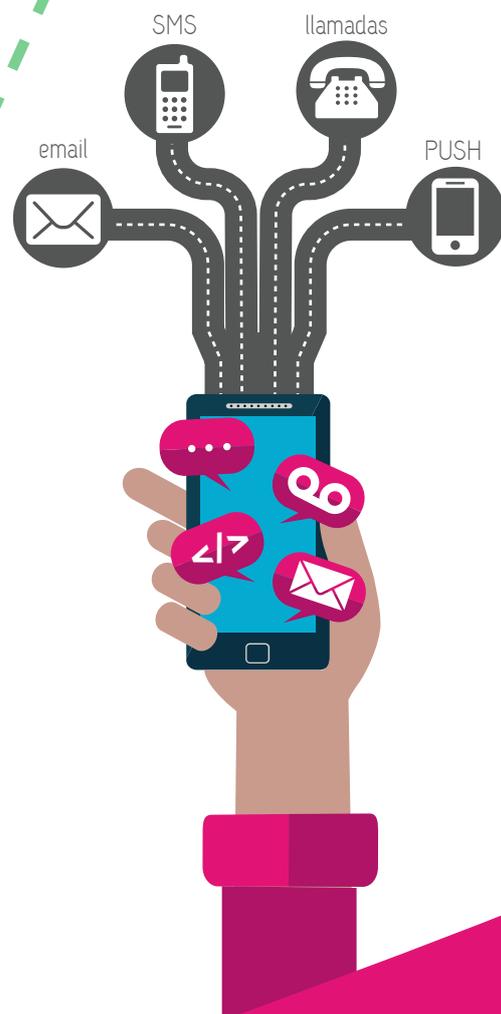
## SINGLE CHANNEL



## MULTI CHANNEL



## CROSS CHANNEL



## ¿CÓMO SE DIFERENCIA FIDELITY DE UNA HERRAMIENTA DE EMAIL O SMS MARKETING TRADICIONAL?

A través de estos ejemplos ilustraremos el poder de combinar múltiples canales en un flujo inteligente:

### 1 Lograr la venta de un producto en la web

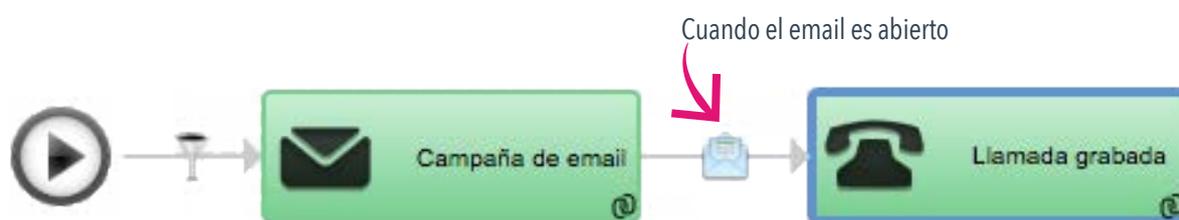
Partiendo de una campaña de email promoviendo varios productos, FIDELITY puede hacer seguimiento automático según el interés mostrado por el cliente al hacer clic sobre alguno de ellos, enviándole días después más opciones sobre esa línea de productos o más detalles sobre el mismo. Si el cliente hace clic sobre alguna de las opciones presentadas en el segundo correo, FIDELITY puede enviar un cupón vía SMS para ser usado sólo por ese día y así concretar la venta.



## ¿CÓMO SE DIFERENCIA FIDELITY DE UNA HERRAMIENTA DE EMAIL O SMS MARKETING TRADICIONAL?

### 2 Vender entradas para un concierto de música

Partiendo de una campaña de email, si el cliente abre el correo, FIDELITY puede realizar automáticamente una llamada al cliente con un audio MP3 pre-grabado con una invitación del cantante.



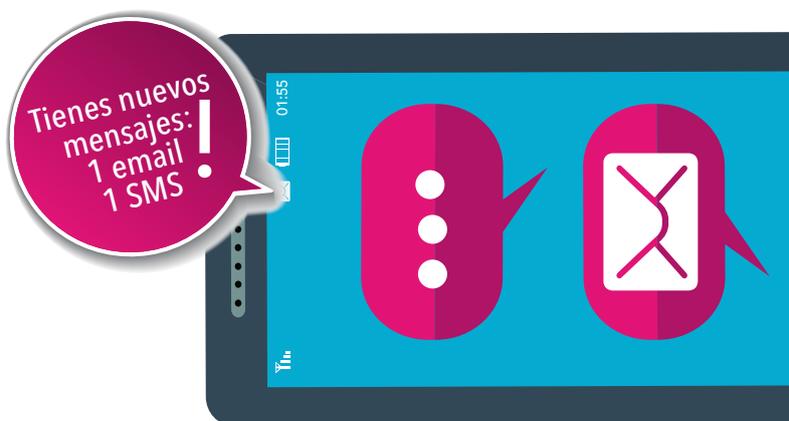
Hola Juan, tenemos un mensaje para ti de Rocker:  
*No te pierdas mi concierto*  
*¡Compra tus entradas ya!*



## ¿CÓMO SE DIFERENCIA FIDELITY DE UNA HERRAMIENTA DE EMAIL O SMS MARKETING TRADICIONAL?

### 3 Promover la descarga de una aplicación móvil

FIDELITY puede enviar simultáneamente un email y un SMS para promover la descarga de una aplicación móvil. En caso que no se haya marcado la descarga como satisfactoria, FIDELITY puede hacerle recordatorios quincenales al cliente por los siguientes tres meses.

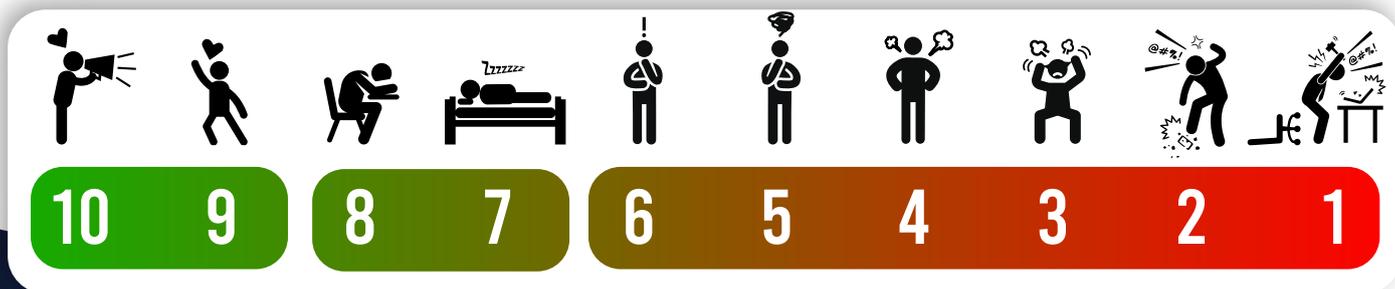


### 4 Realizar encuestas efectivamente

Lograr que un cliente conteste una encuesta puede ser un reto, especialmente cuando se trata de completar múltiples opciones y escribir contenido. Sin embargo, con FIDELITY es posible realizar encuestas efectivas vía email o SMS.

Con tan solo hacer un clic, la plataforma es capaz de marcar la respuesta del cliente y generar un reporte. En función de las respuestas de un clic, automáticamente se puede agendar días después una siguiente pregunta que puede estar relacionada con la primera respuesta.

FIDELITY también permite realizar encuestas completas a través de la herramienta de gestión de formularios y encuestas.



## ¿CÓMO SE DIFERENCIA FIDELITY DE UNA HERRAMIENTA DE EMAIL O SMS MARKETING TRADICIONAL?

### 5 Lograr ejecutar efectivamente una cobranza

La gestión de cobranza puede ser completamente automatizada con FIDELITY. La misma puede ser configurada para enviar correos en nombre de los operadores de cobranza, enviar estados de cuenta, también notificaciones vía SMS y llamadas.

Se puede enviar un email con el estado de cuenta y fecha de vencimiento. El día del vencimiento de la factura, si está marcada como no pagada en la lista de contactos, se puede enviar automáticamente un SMS. En caso que el cliente esté moroso por más de 90 días se puede realizar una llamada semanal hasta que pague la factura.



## ¿CÓMO FUNCIONA FIDELITY?

FIDELITY es una herramienta web que funciona bajo la modalidad de software como servicio (SaaS).

FIDELITY tiene dos grandes módulos:

- 1 Gestor de conversaciones automatizadas
- 2 Gestor de listas de contacto

Estos dos grandes módulos funcionan en un entorno colaborativo multi-usuario para una empresa.

FIDELITY no sólo permite diseñar los flujos de comunicaciones, sino que éstos son ejecutados usando las listas de contactos, logrando así enviar el contenido correcto, por el canal correcto, en el momento indicado, hasta lograr el efecto deseado.



# ¿CÓMO FUNCIONA FIDELITY?

1

## GESTOR DE CONVERSACIONES AUTOMATIZADAS:

Permite diseñar flujos de comunicaciones multi-canales, combinando email, SMS, llamadas y notificaciones PUSH con temporizadores, eventos, filtros y marcados.

Capturas de pantalla de la aplicación

The screenshot displays the Fidelity Conversation Manager interface for a 'Campaña Cross Channel'. The main workflow is a sequence of steps: 'Enviar un Email (email principal)', 'Enviar un SMS', 'Tiempo de espera', and 'Hacer una llamada'. Each step is represented by an icon (envelope, mobile phone, clock, and telephone) and a text box. The interface includes a sidebar with 'Applications' and a top navigation bar with 'Home' and 'Conversation Manager'. Three configuration windows are overlaid on the interface, each with a pink arrow pointing to a specific step in the workflow:

- CALL Configuration:**
  - Name of Step: Hacer una llamada
  - Type of Call: Text to Voice Conversion
  - Voice: Man (English)
  - Message Content: Buen día {{nombre}}, te estamos llamando para recordarte que la factura de tu móvil número {{Phone}} está retrasada. Paga cuanto antes y evita cargos por reconexión.
  - Quantity of Characters: 167 of 900
- PUSH Configuration:**
  - Name of Step: Push
  - Send Priority: Basic
  - Application ID: Default Application
  - Message Content: Buen día {{nombre}}, hemos detectado que has entrado en nuestra página de ayuda varias veces. Envíanos la palabra AYUDA si deseas que un uno de nuestros representantes te llame a tu celular.
  - Quantity of Characters: 191 of 859
- SMS Configuration:**
  - Name of Step: Enviar un SMS
  - Send Priority: Basic
  - Custom Remitent: Without custom remitent
  - Message Content: Hola {{nombre}}, recuerda que el concierto de Rocker es esta noche a las 8 pm. Mientras más temprano llegues, más fácil será estacionar en un buen puesto ;)
  - Quantity of Characters: 157 of 159
- EMAIL Configuration:**
  - Name of Step: Enviar a un email alternativo
  - Remitent Name: DANACONNECT
  - Remitent Email: support@danaconnect.com
  - Email Title: En verde somos mejor
  - HTML Editor: Shows a preview of an email with the subject 'En verde somos mejor!' and a green background.

Marcados dinámicos en las listas de contactos desde los flujos

Múltiples canales disponibles con editor de contenido integrado

Gran variedad de eventos, filtros y rutas dentro del flujo

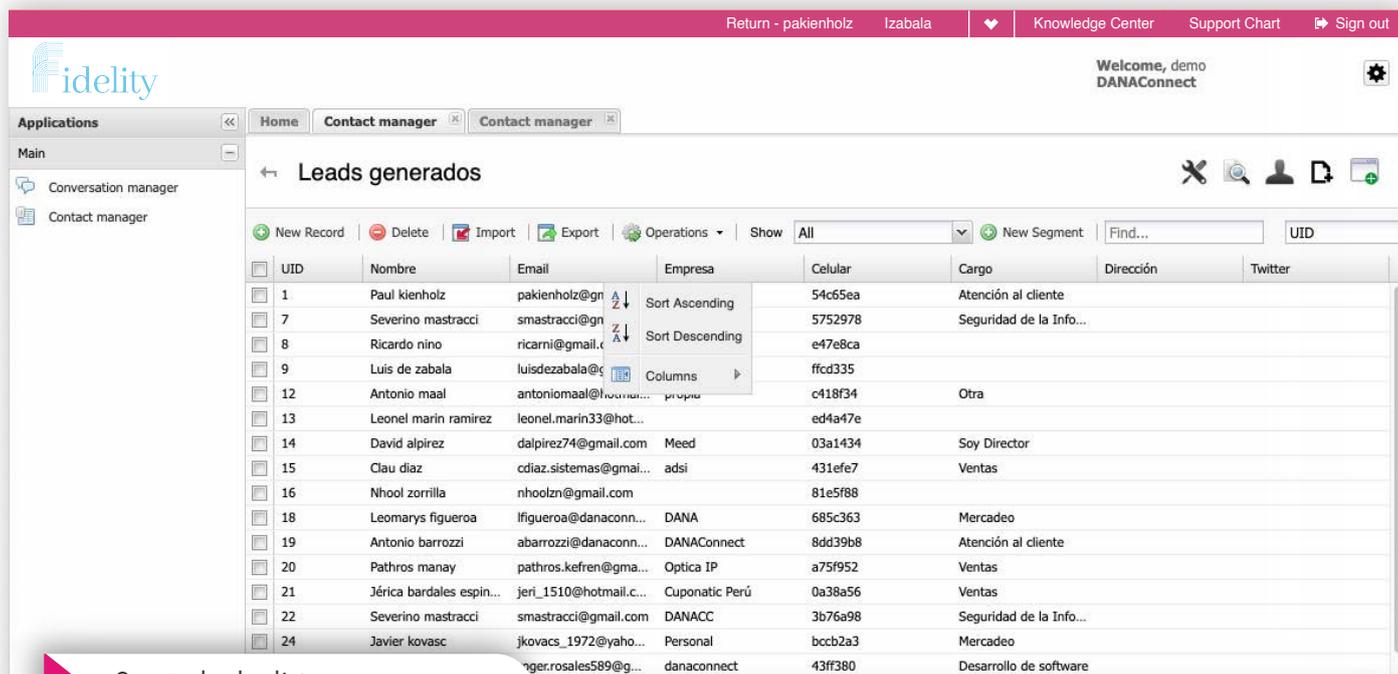
Soporte de plantillas API para activar comunicaciones

## ¿CÓMO FUNCIONA FIDELITY?

# 2

### GESTOR DE LISTAS DE CONTACTOS:

Permite organizar y administrar los contactos de la empresa. Por ejemplo: clientes, vendedores, aliados, proveedores, empleados, etc.



The screenshot shows the Fidelity Contact Manager interface. At the top, there's a navigation bar with 'Return - pakienholz Izabala', 'Knowledge Center', 'Support Chart', and 'Sign out'. Below that, the 'Fidelity' logo and 'Welcome, demo DANACONnect' are visible. The main area is titled 'Leads generados' and contains a table with columns: UID, Nombre, Email, Empresa, Celular, Cargo, Dirección, and Twitter. The table lists 24 records with various contact information.

UID	Nombre	Email	Empresa	Celular	Cargo	Dirección	Twitter
1	Paul kienholz	pakienholz@gn		54c65ea	Atención al cliente		
7	Severino mastracci	smastracci@gn		5752978	Seguridad de la Info...		
8	Ricardo nino	ricarni@gmail.c		e47e8ca			
9	Luis de zabala	luisdezabala@e		ffcd335			
12	Antonio maal	antoniomaal@fornai...		c418f34	Otra		
13	Leonel marin ramirez	leonel.marin33@hot...		ed4a47e			
14	David alpirez	dalpirez74@gmail.com	Meed	03a1434	Soy Director		
15	Clau diaz	cdiaz.sistemas@gmai...	adsi	431efe7	Ventas		
16	Nhool zorrilla	nhoolzn@gmail.com		81e5f88			
18	Leomarys figueroa	lfigueroa@danaconn...	DANA	685c363	Mercadeo		
19	Antonio barrozzi	abarrozzi@danaconn...	DANACONnect	8dd39b8	Atención al cliente		
20	Pathros manay	pathros.kefren@gma...	Optica IP	a75f952	Ventas		
21	Jérica bardales espin...	jeri_1510@hotmail.c...	Cuponatic Perú	0a38a56	Ventas		
22	Severino mastracci	smastracci@gmail.com	DANACC	3b76a98	Seguridad de la Info...		
24	Javier kovasc	jkovacs_1972@yaho...	Personal	bccb2a3	Mercadeo		
		nger.rosales589@g...	danaconnect	43ff380	Desarrollo de software		

► Crea todas las listas que necesites

► Soporta listas de altos volúmenes. Más de 1MM de contactos

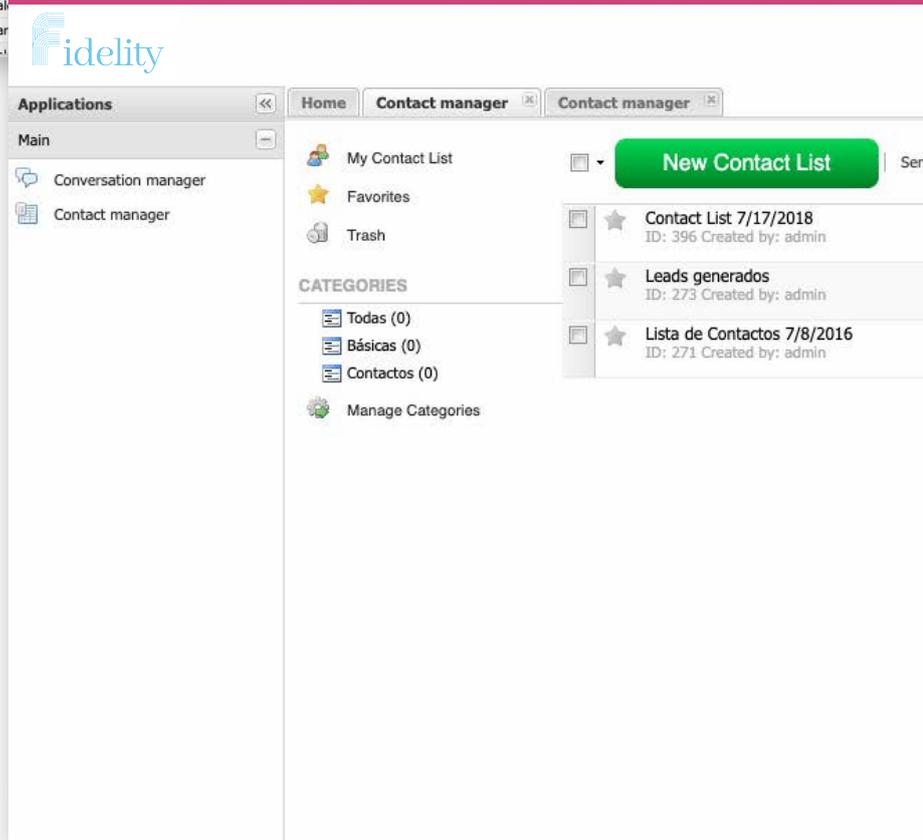
► Personaliza hasta 200 campos

► Capacidad de crear segmentos

► Grupos de trabajo, roles y permisos sobre las listas de contactos

► Importar masivamente contactos desde Excel

► API para manipular las listas de contactos



The screenshot shows the Fidelity Contact Manager interface with the 'New Contact List' dialog open. The dialog has a 'New Contact List' button and a list of existing contact lists. The list includes 'Contact List 7/17/2018' (ID: 396, Created by: admin), 'Leads generados' (ID: 273, Created by: admin), and 'Lista de Contactos 7/8/2016' (ID: 271, Created by: admin). Below the list, there are 'CATEGORIES' and 'Manage Categories' options.

## REPORTES DE ENVÍOS EN TIEMPO REAL

La solución de documentos digitales de FIDELITY posee un Panel Web que permite visualizar de forma detallada el resultado de cada mensaje enviado en tiempo real. De esta forma se puede observar de forma visual y organizada lo que está sucediendo con cada mensaje que ha sido enviado.

The screenshot displays the Fidelity Campaign Manager interface. At the top, there is a navigation bar with 'Return - pakienholz', 'Izabala', 'Knowledge Center', 'Support Chart', and 'Sign out'. Below this, the user is logged in as 'Welcome, pakienholz Venturastars'. The main area shows a 'New portal' section with a 'Sending Group: All' dropdown. A 'Reports' window is open, displaying a table of email sends with columns for Recipient, Date, Visualization, Status, Gateway Date, and Gateway Response. The table shows 18 rows of data, all with a status of 'Opened'. Below the table, there are statistics for 'Contacts: 21', 'Transactions: 20', 'Spam: 0', and 'Blocked: 0'. The dashboard also includes a 'DISTRIBUTION' map, a 'TOTALS PER NODE' bar chart showing 100% for EMAIL, and a 'Distributions per Node' pie chart showing 100% for EMAIL.

Recipient	Date	Visualization	Status	Gateway Date	Gateway Respo
pakienholz@danaconnect...	23-01-2017 09:51	3	Opened	23-01-2017 09:...	OK
enriqueurdaneta@yahoo.c...	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
nnino@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
jkovacs@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
lfigueroa@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	8	Opened	23-01-2017 09:...	OK
ldezabala@danaconnect.c...	23-01-2017 09:51	17	Opened	23-01-2017 09:...	OK
ssalas@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	2	Opened	23-01-2017 09:...	OK
jgarcia@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	2	Opened	23-01-2017 09:...	OK
mcarroyo@danaconnect.c...	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
smastracci@danaconnect...	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
mdurante@danaconnect.c...	23-01-2017 09:51	4	Opened	23-01-2017 09:...	OK
evillar@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK
mrosales@danaconnect.com	23-01-2017 09:51	1	Opened	23-01-2017 09:...	OK

# REPORTES DE ENVÍOS EN TIEMPO REAL

Return - pakienholz Izabela Knowledge Center Support Chart Sign out

Welcome, pakienholz Venturestars

Home Conversation Manager x

Nuevo portal 23-01-2017 10:51 by pakienholz ID 103059 (Mandatorio) Immediate Scheduling

Sending Group: All

Reports

- General
- Visualizations
- Geolocalization
- Clicks map
- Sent
- Clicks
- Errors
- Content
- Funnel

Send Status	Quantity
Sent	20 (95.24%)
Unsent / Errors	1 (4.76%)
Filtered	0 (0.00%)

Send Distribution

Indicator	Quantity
Opened	18 (90.00%)
Not Opened	2 (10.00%)
Bounced	0 (0.00%)

Indicators

Indicator	Quantity
Link Clicks	17
Visualizations	72
Clicks by Visualization	0.24

Contacts: 21

ACTIVE

Return - pakienholz Izabela Knowledge Center Support Chart Sign out

Welcome, pakienholz Venturestars

Home Conversation Manager x

Nuevo portal 23-01-2017 10:51 by pakienholz ID 103059 (Mandatorio) Immediate Scheduling Sent to DANACConnectors (All contacts) ... 21 contacts

Sending Group: All

Reports

- General
- Visualizations
- Geolocalization
- Clicks map
- Sent
- Clicks
- Errors
- Content
- Funnel

Back

Refresh Close

Contacts: 21

ACTIVE

Return - pakienholz Izabela Knowledge Center Support Chart Sign out

Welcome, pakienholz Venturestars

Home Conversation Manager x

Nuevo portal 23-01-2017 10:51 by pakienholz ID 103059 (Mandatorio) Immediate Scheduling

Sending Group: All

Reports

- General
- Visualizations
- Geolocalization
- Clicks map
- Sent
- Clicks
- Errors
- Content
- Funnel

Visualizations by: Day Hours Select date: 23-01-2017

Hour	Activity
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
11	10
12	35
13	2
14	5
15	2
16	0
17	0
18	2
19	0
20	0
21	0
22	0
23	0
24	0

Refresh Close

Contacts: 21 Transactions: 20 Spam: 0 Blocked: 0

ACTIVE

# LISTA COMPLETA DE FUNCIONALIDADES DEL CROSS-CHANNEL API FIDELITY

- 1 Diseñador de flujos para automatizar comunicaciones
- 2 Combina múltiples canales en una misma interfaz: email, SMS, llamadas, push
- 3 Manejo de plantillas para separar el contenido fijo de los parámetros variables
- 4 Monitoreo detallado de resultados en tiempo real: abiertos, clic sobre enlaces, rebotes, geolocalización, etc.
- 5 Reporte detallado de causas de rebotes, incluyendo el código estándar de rebote
- 6 Manejo de listas negras / eliminación suscripción
- 7 Capacidad de clasificar y segmentar los tipos de comunicaciones: mercadeo, cobranzas, transaccionales, etc.
- 8 Personalización de enlaces de trazabilidad con el dominio de su empresa.
- 9 Prueba de anti-spam para validar los contenidos
- 10 Soporte de envío de archivos adjuntos
- 11 Capacidad de personalizar reintentos a direcciones alternativas y otro canal en caso de rebotes
- 12 Capacidad de limitar franjas horarias para el envío de comunicaciones
- 13 Aplicación de filtros, temporizadores, eventos y marcados en los flujos de comunicaciones
- 14 API para administración de listas negras
- 15 Manejo de límite de comunicaciones por contacto en un período específico
- 16 Retorno automatizado de resultados para ser integrados en Data warehouse externo
- 17 Manejo de zonas horarias
- 18 Soporte DKIM, SPF y DMARC
- 19 Flexibilidad para utilizar IPs fijas o compartidas
- 20 Integración con los contenidos publicados en el Enterprise Content Manager (ECM) de la empresa
- 21 Almacenamiento completo de los correos enviados para efectos de auditoría y cumplimiento de regulaciones locales
- 22 Envío de tramas de bitácoras en tiempo real a sistemas de monitoreo externos
- 23 Ambiente de desarrollo, prueba y producción
- 24 Capacidad de restringir acceso por horarios e IPs
- 25 API para aprovisionar y bloquear usuarios
- 26 Reporteador analítico DMARC
- 27 Integración a través de VPN
- 28 Integración de LDAP/Active Directory para acceder a la herramienta
- 29 Capacidad de administrar políticas de vencimientos de claves y sesiones
- 30 Soporte multi-usuario con manejo de perfiles y permisos
- 31 Panel de monitoreo de colas de mensajes para los equipos de monitoreo de la empresa

## **SOBRE FIDELITY**

FIDELITY es la plataforma digital transformadora de su estrategia de comunicaciones, que viene a ofrecer soluciones efectivas a los procesos medulares de su empresa en ambientes digitales, consolidando la relación con sus clientes y optimizando las áreas de venta, mercadeo, cobranzas y servicio al cliente en beneficio de la organización.

## **MISIÓN:**

Establecer estrategias comunicacionales de negocios en ambientes digitales que simplifiquen y faciliten la relación de las empresas con sus clientes, mediante la incorporación de tecnologías en la automatización de procesos, buscando optimizar la experiencia y satisfacción de los clientes al consumir los servicios, sin importar su edad, localidad o canales en los cuales interactúen.

## **VISIÓN:**

Ser la plataforma tecnológica habilitadora de referencia a nivel global para transformar la estrategia corporativa o institucional, en todo el ámbito del ecosistema comunicacional, brindando la diversidad de multicanal, garantizando una mejor experiencia de interacción, y siendo el motor de innovación para el fortalecimiento y desarrollo de la relación con sus clientes.

GCCOMEX DISTRIBUIDOR AUTORIZADO FIDELITY

Contacto:

+18293873607

+18293413069

e-mail:

ventas@gccomex.com

[www.gccomex.com](http://www.gccomex.com)

