

Fidelity



FIDELITY:
Promoción e impulso del uso
de Puntos de Venta

FIDELITY: SOLUCIONES PENSADAS PARA SU INDUSTRIA

La naturaleza dinámica de los mercados emergentes no solo crea desafíos nunca antes enfrentados, sino que también abre oportunidades de innovación y crecimiento. Los medios de pagos son un área donde este dinamismo ya está bien establecido.

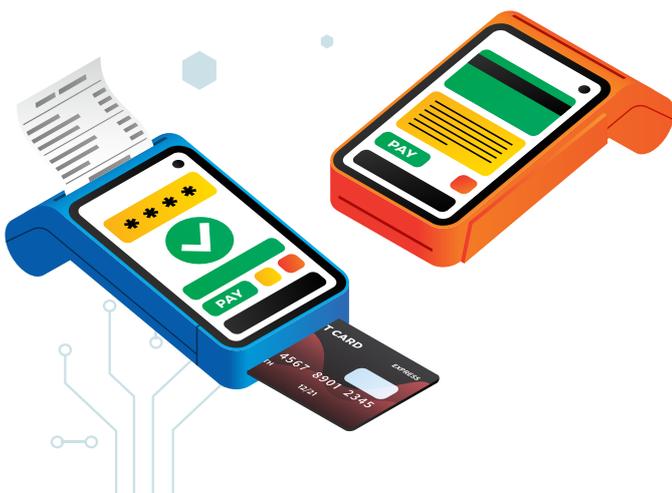
La comodidad de los millennials con la tecnología está impulsando a las empresas a ofrecer formas nuevas y más innovadoras de hacer transacciones. Así mismo, la tecnología de punta reestructurará la próxima generación sistemas de pago, con las FinTech y los jugadores ya establecidos impulsando la innovación.

Manténgase al día con la innovación

Con esta acelerada cantidad de cambios e innovaciones, el crecimiento de los pagos electrónicos depende de una adecuada adopción de las nuevas infraestructuras y tecnologías por parte de las redes de agentes minoristas. Este es el reto que enfrentan las empresas de medios de pago hoy y por ello, deben utilizar las herramientas adecuadas para promover y habilitar sus soluciones de puntos de venta.

Utilice las soluciones adecuadas

FIDELITY es un conjunto de soluciones diseñadas para permitir a las instituciones financieras automatizar, administrar, monitorear y auditar centralizadamente las comunicaciones con sus clientes y la entrega de documentos críticos. Con FIDELITY los procesos son más rápidos, más seguros y altamente precisos, lo que conduce al tipo de eficiencia radical que las instituciones necesitan hoy día para poder enfrentar desafíos futuros con soluciones innovadoras del presente.



Promoción y habilitación de Puntos de Venta a través de automatizaciones cross-channel :

Seguimiento e impulso de venta:

- Campañas de cross selling y upselling.
- Recaptura de clientes que abandonan la compra online.

Seguimiento post-venta:

- Confirmación de la recepción del producto.
- Envío de link vía SMS/email para activación del servicio.

Onboarding del cliente:

- Secuencia de habilitación y activación.
- Verificación del primer procesamiento de transacción.

Experiencia de cliente:

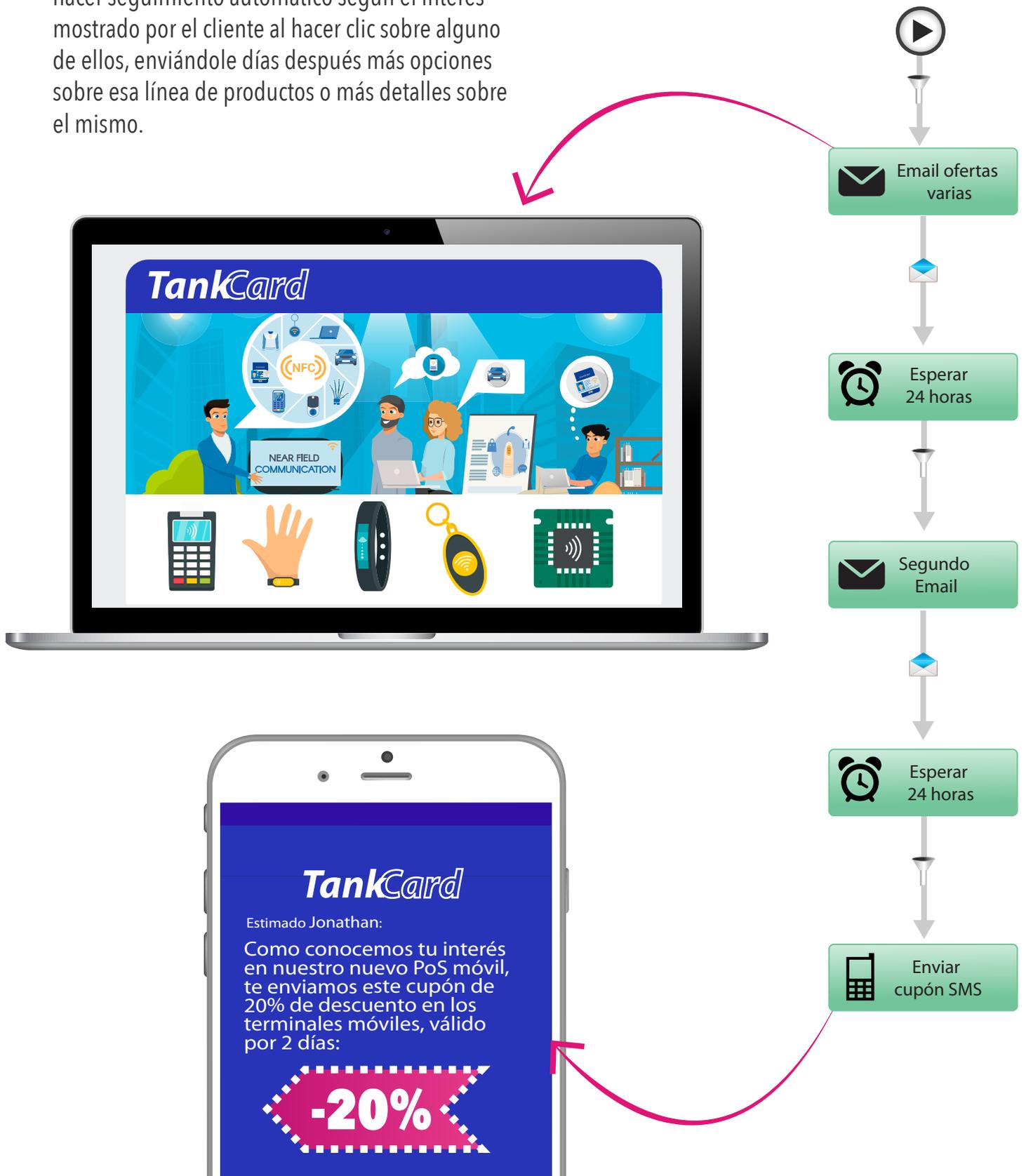
- NPS para identificar a los promotores y ofrecerles incentivos.

Recaptura de clientes perdidos:

- Envío de opciones adicionales para evitar la pérdida del cliente.

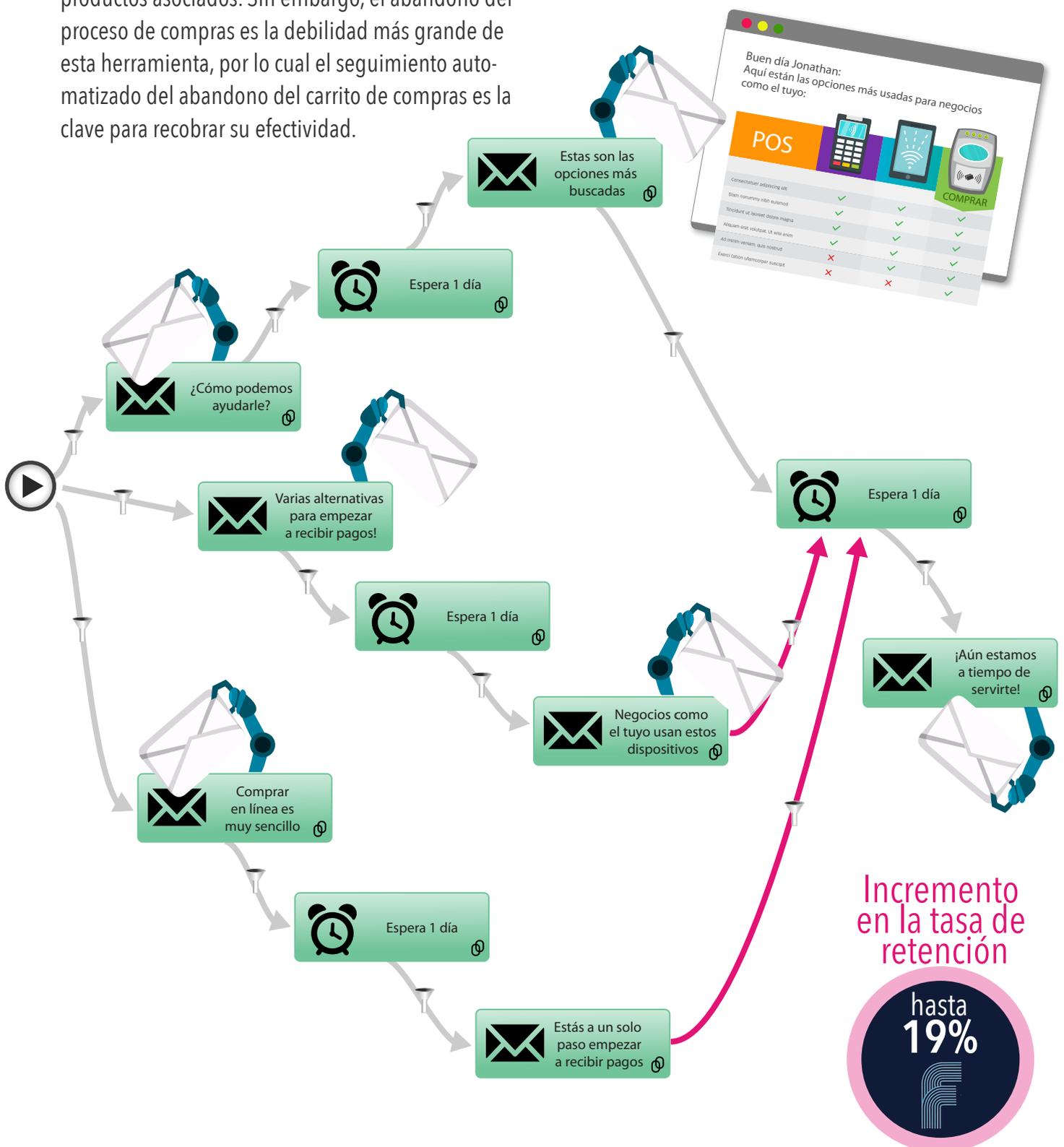
Seguimiento e impulso de venta: **CAMPAÑAS DE CROSS SELLING Y UPSELLING**

Partiendo de una campaña de email en la que se promueven 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.

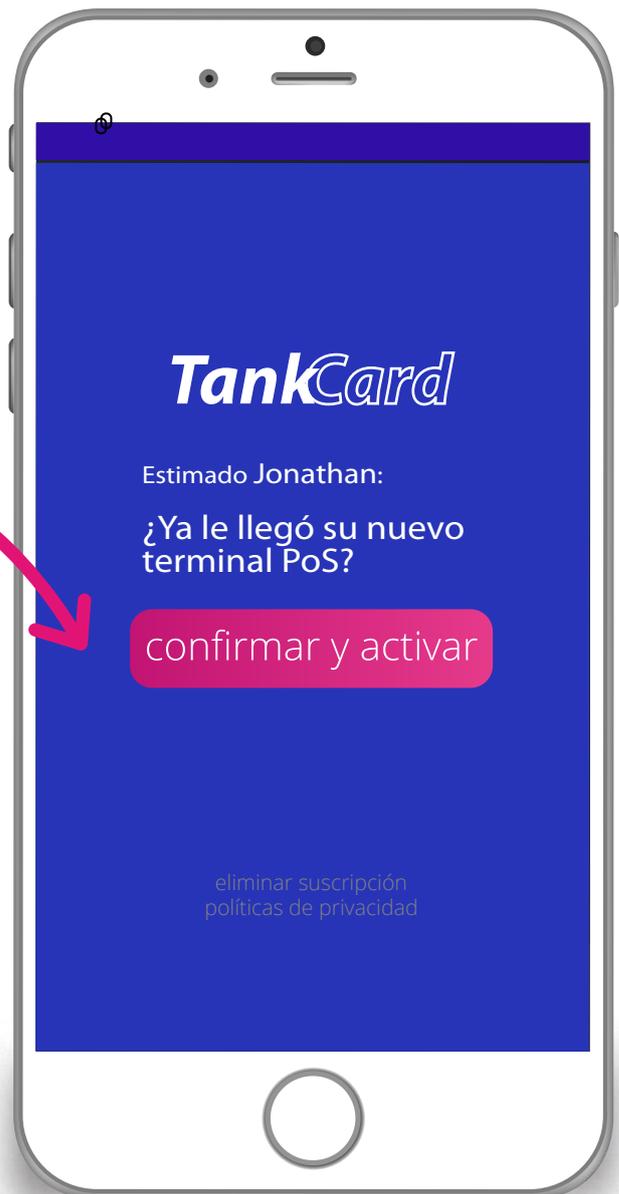
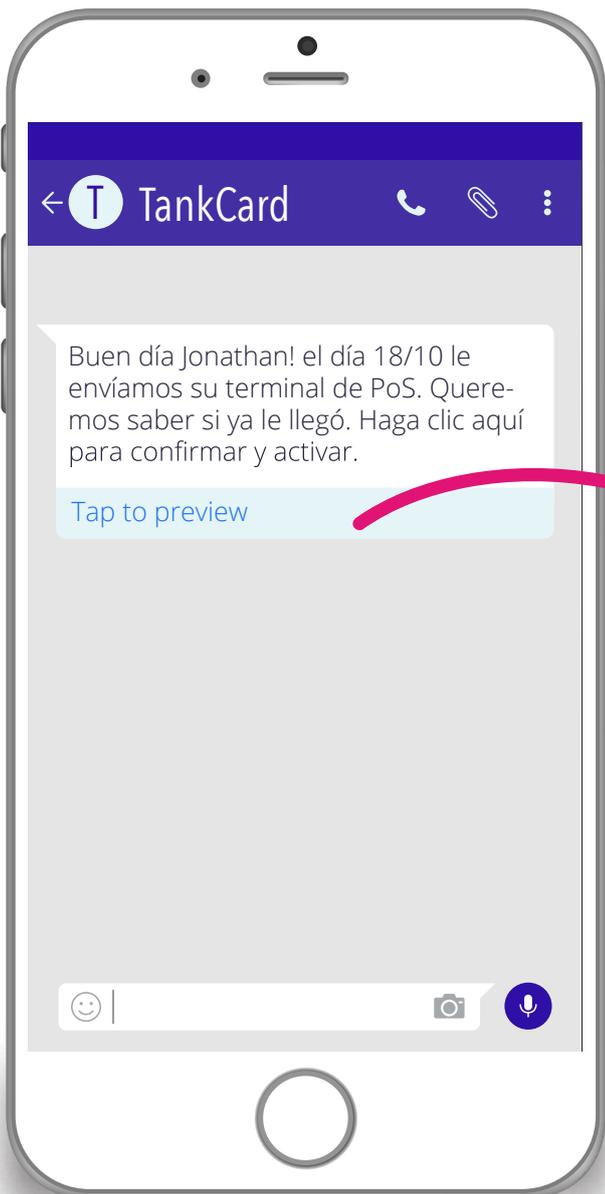
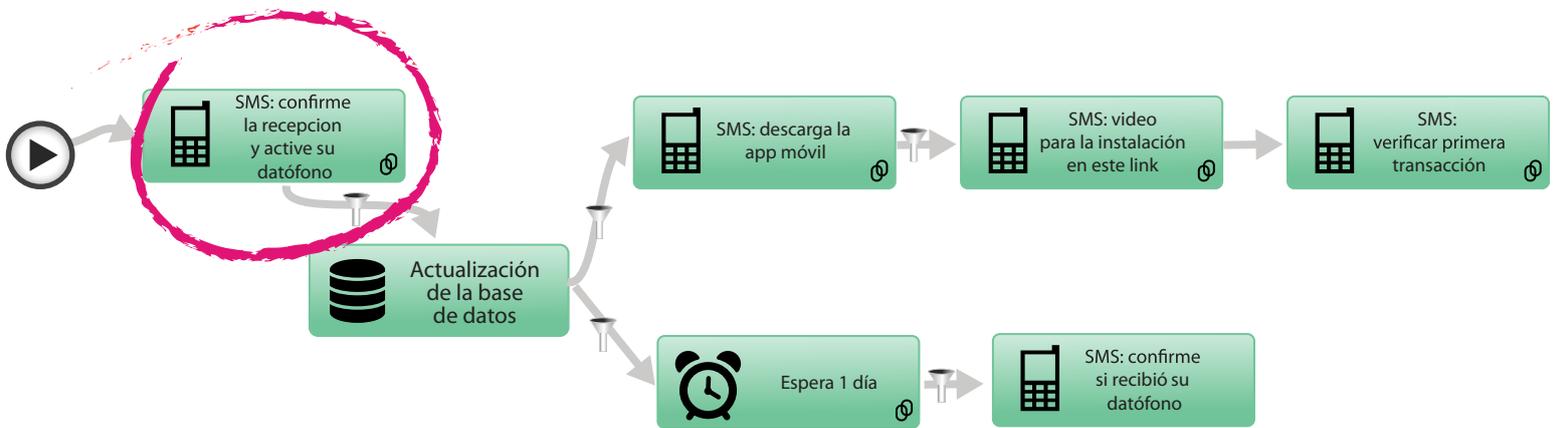


Seguimiento e impulso de venta: SEGUIMIENTO DE CLIENTES QUE ABANDONAN LA COMPRA EN LÍNEA

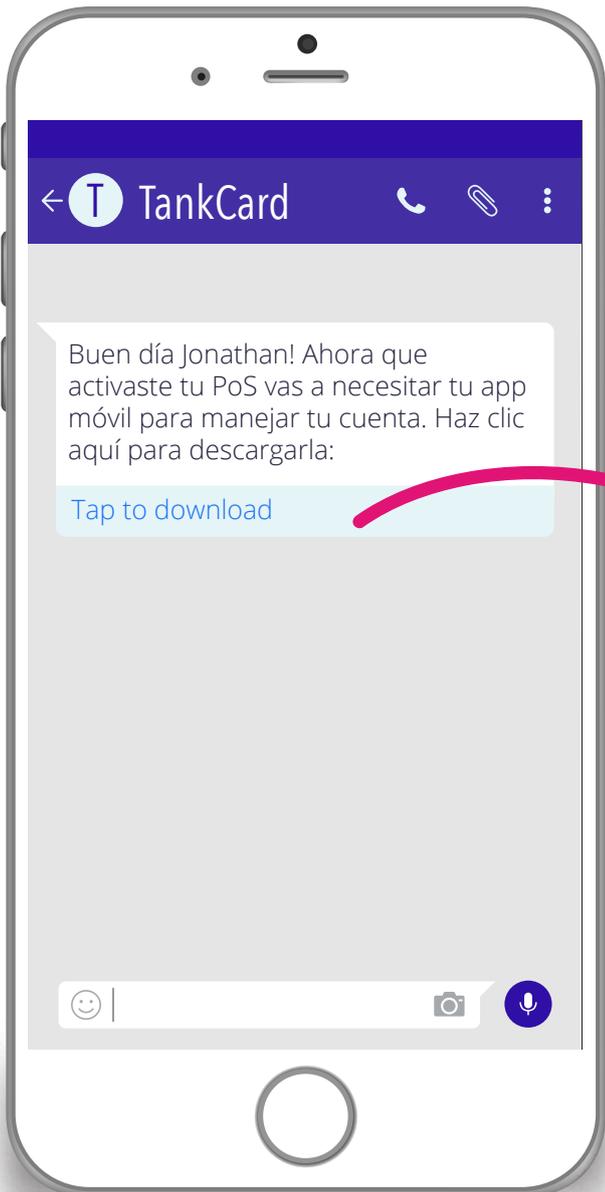
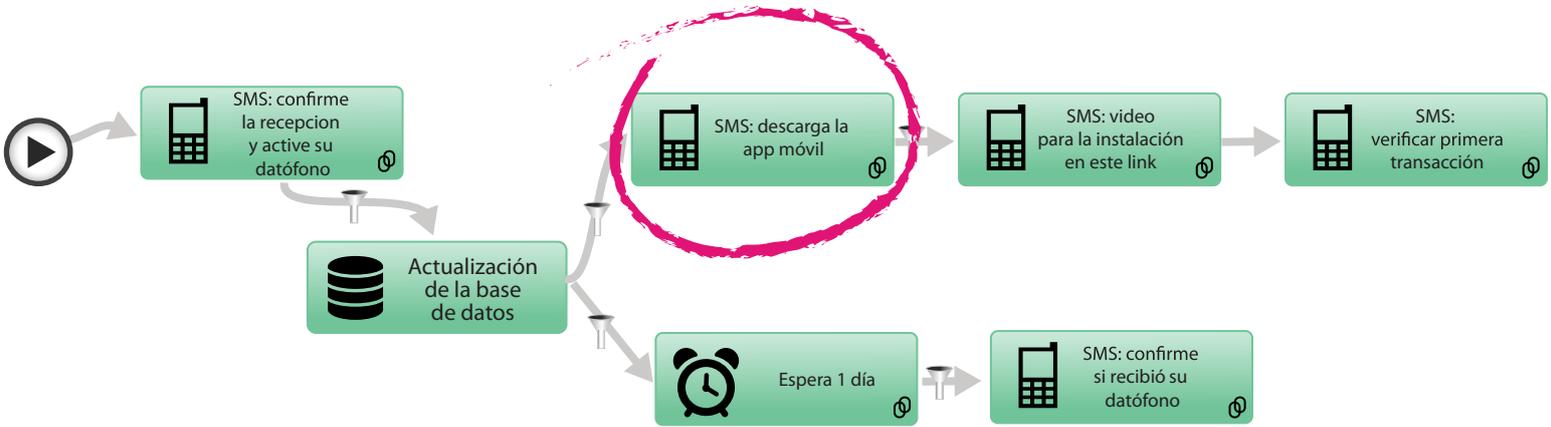
El comercio online es una herramienta muy eficiente para la venta de terminales de punto de venta y productos asociados. Sin embargo, el abandono del proceso de compras es la debilidad más grande de esta herramienta, por lo cual el seguimiento automatizado del abandono del carrito de compras es la clave para recobrar su efectividad.



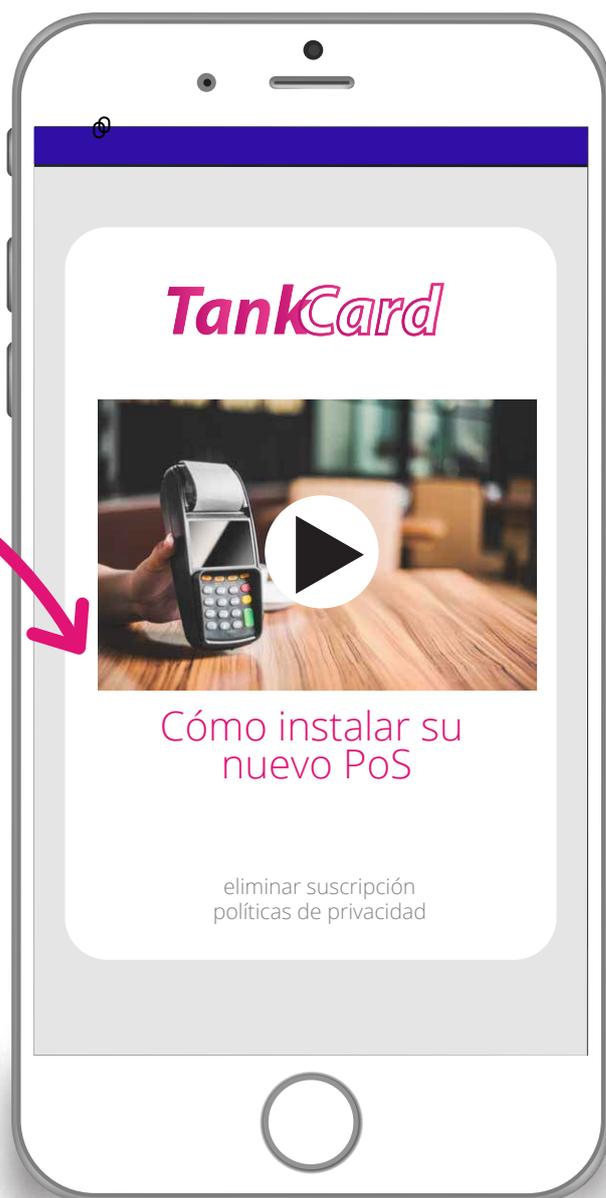
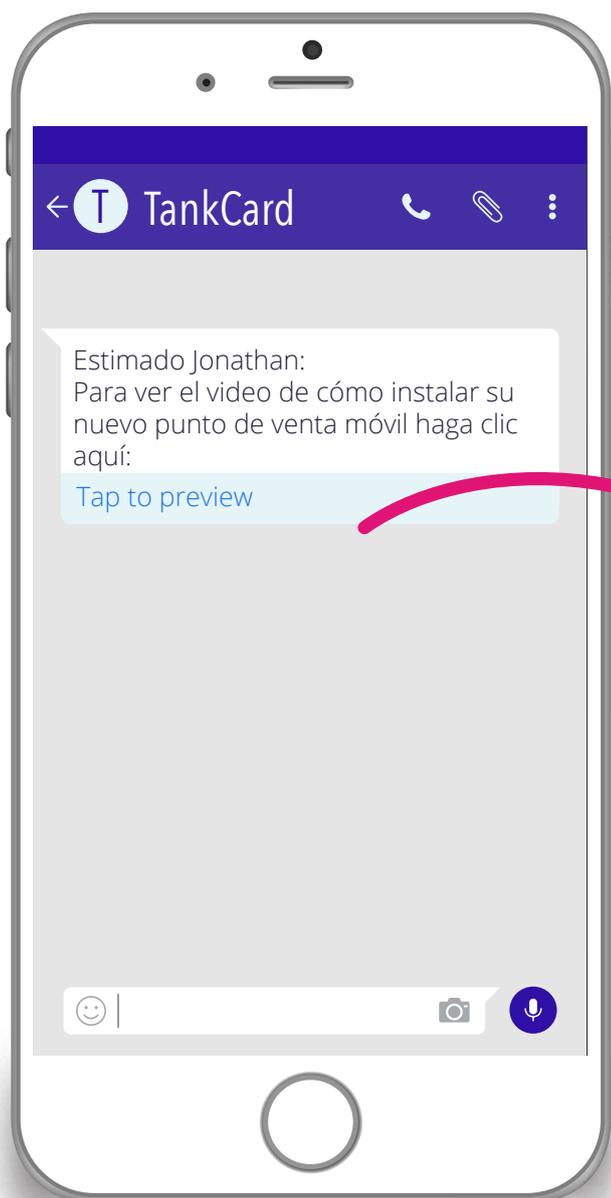
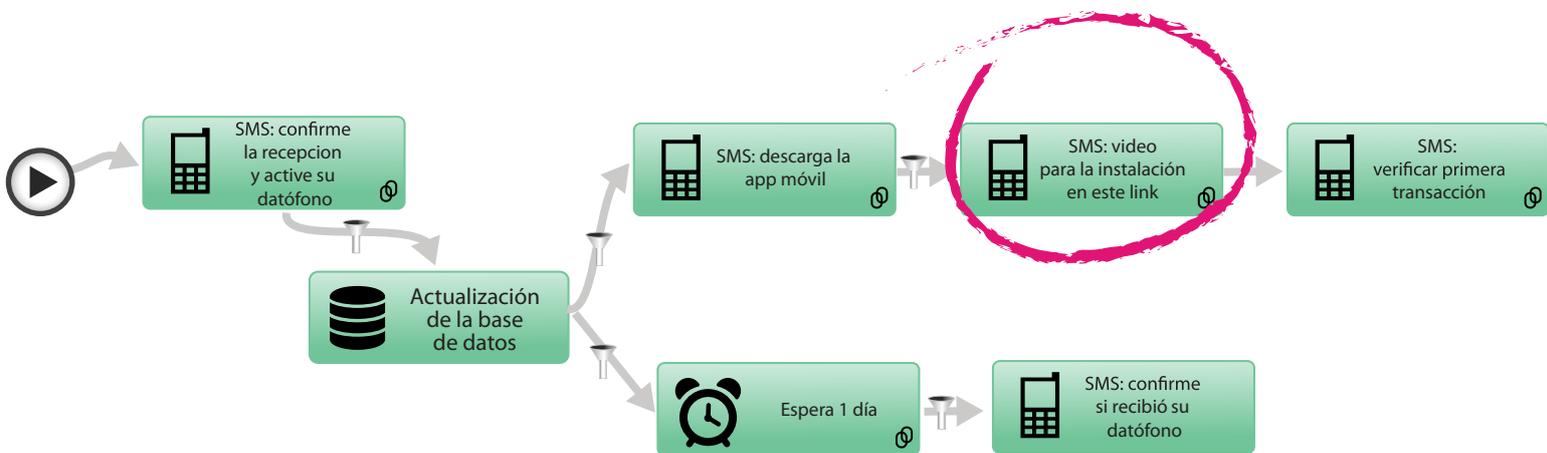
Seguimiento post-venta: **CONFIRMACIÓN DE LA RECEPCIÓN Y ACTIVACIÓN DEL TERMINAL VÍA SMS**



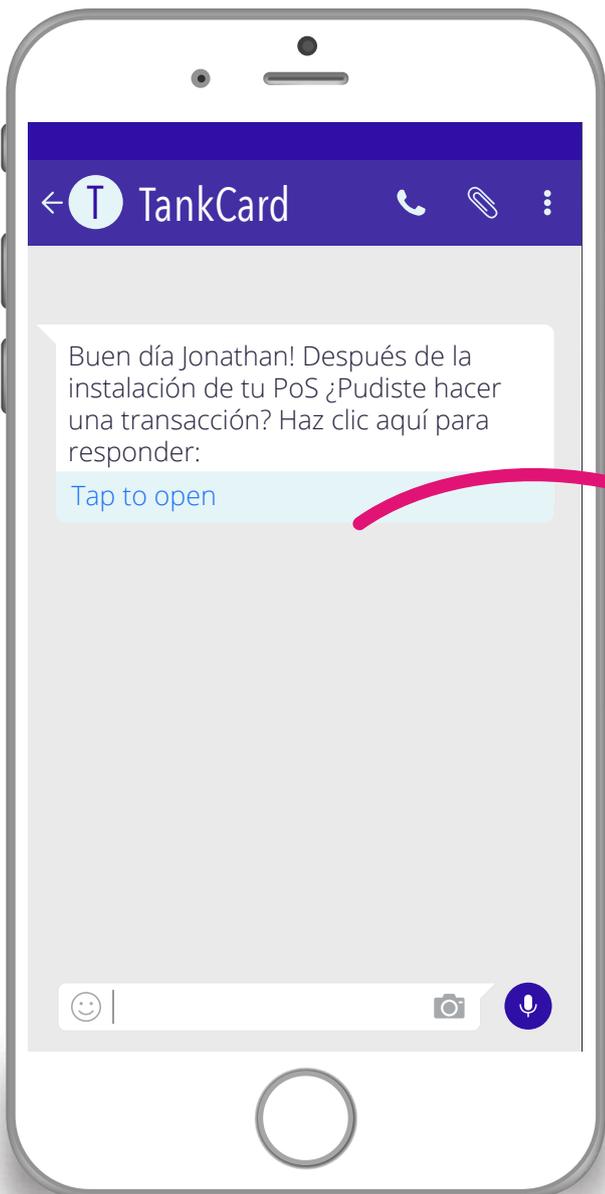
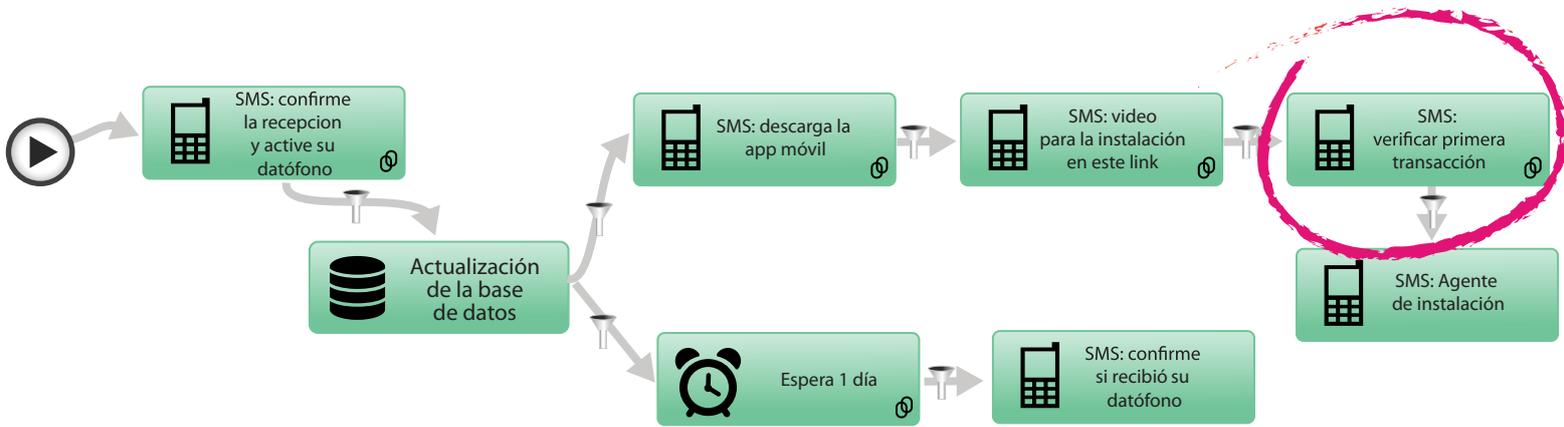
Seguimiento post-venta: ENVÍO DE SMS PARA LA ADOPCIÓN DE PORTALES Y APLICACIONES MÓVILES



Onboarding del cliente: **ASEGURAR LA HABILITACIÓN Y LA ACTIVACIÓN**



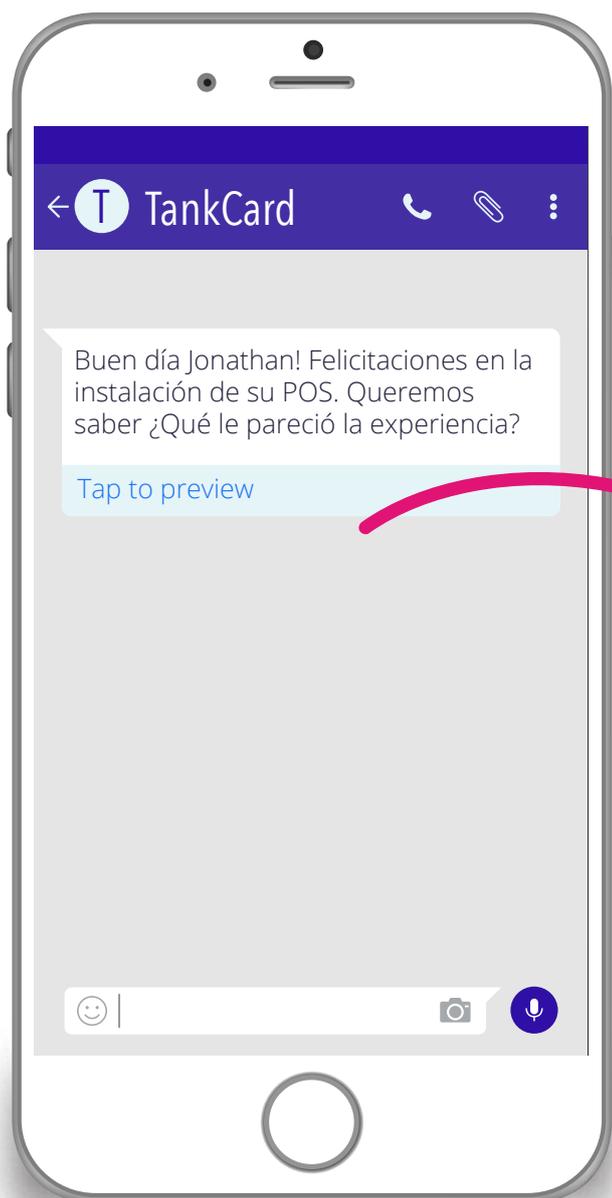
Onboarding del cliente: VERIFICACIÓN DEL PRIMER PROCESAMIENTO DE TRANSACCIÓN



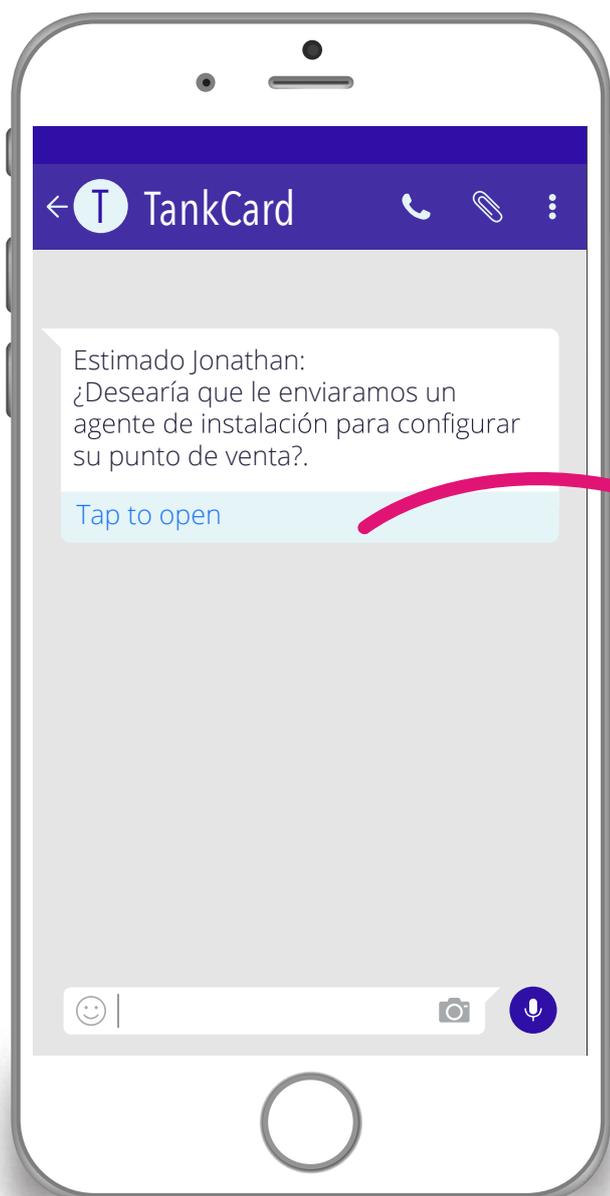
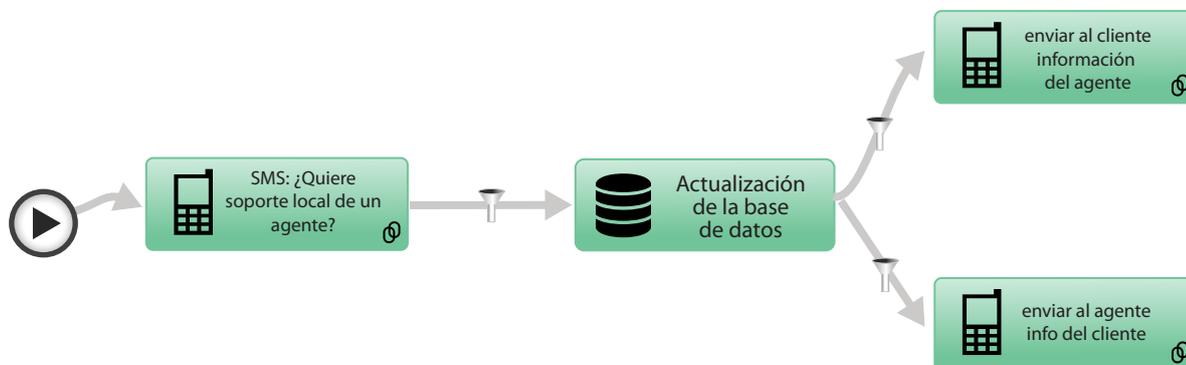
Experiencia de cliente: NPS PARA IDENTIFICAR A LOS PROMOTORES Y OFRECERLES INCENTIVOS

El Net promoter Score o NPS es una consulta para evaluar la experiencia de un cliente. Con la simple pregunta ¿Qué tanto estaría dispuesto a referir nuestro servicio?, se pueden clasificar a los detractores, a los pasivos y a los promotores para así poder ofrecerles incentivos. FIDELITY registra la respuesta por cada contacto y así es posible

segmentar los resultados por alguna variable demográfica o indicador del cliente. Por ejemplo: región, agente de instalación o compañía de delivery. Permite enviar un formulario web a través del SMS que puede ser visualizado y llenado online e instantáneamente.



Experiencia de cliente: **RECAPTURA DE CLIENTES PERDIDOS**



APROVECHE TODO EL PODER DE LA BIDIRECCIONALIDAD

Combinando los módulos Document Manager, Conversation Manager e Inbound Manager o Módulo de Receptores, se pueden crear infinidad de respuestas automatizadas para proveer a sus clientes con servicios de autogestión y acceso a documentos a demanda.

INTERFAZ AMIGABLE PARA LA CREACIÓN DE RECEPTORES

Receptor SMS Entrante con Keywords

El Módulo Receptores permite configurar canales de entrada de SMS para interactuar de manera directa con sus clientes. A través de estas funcionalidades se pueden programar respuestas y flujos automáticos que sean disparados por el cliente al enviar una petición a través de una palabra clave.

El Módulo de Receptores de SMS permite administrar a través de una interfaz amigable las palabras claves o keywords, permite agregar múltiples números, cortos y largos, así como la activación de filtros y el almacenamiento de los registros entrantes en la base de datos.

Form Edit - Id: 2503

Formulario Receptor 10/10/2019 08:21:14 AM

1 DRAG & DROP DE LOS CAMPOS DEL FORMULARIO

2 NOMBRE LOS CAMPOS

3 HAGA CLIC EN SALVAR

Administrador de Keyword

Numero Entrante * 555888

1 BUSQUE EL KEYWORD

Buscar Keyword * 555888 67213

Salir Registrado

Configurar receptor SMS

2 CHEQUEE LA DISPONIBILIDAD

Palabra Clave	Estatus de disponibilidad
bankcardno	Not Available Active in another listener
bankcardyes	Not Available Active in another listener
TutorialDANA	Not Available Active in another listener
SMSDANA	Available
EmailDANA	Available

3 GUARDE SU KEYWORD

Salir Guardar

TRAZABILIDAD SMS: UNA FUNCIONALIDAD ÚNICA DE FIDELITY

El contenido de los SMS enriquecidos enviados a través de FIDELITY son complementados con elementos que exponen su trazabilidad, lo que permite actualizar las bases de datos y registrar información valiosa, como la fecha y hora en la cual sus clientes accedieron, descargaron y visualizaron los contenidos.

En los enlaces agregados como contenido enriquecido de los SMS se pueden también registrar en la base de datos en cuál enlace se hizo clic y desde qué dirección IP estaba conectado el usuario cuando se hizo el clic.

Estas funcionalidades que registran cuándo, desde dónde y a qué información el usuario accede, visualiza o cada vez que interactúa con un documento, mantienen a su institución en conformidad con las regulaciones y la prepara para auditorías. Igualmente, los supervisores y gerentes tienen fácil acceso para revisar todos los registros y asegurarse así de que todos sigan las regulaciones.

Por otro lado, estas funcionalidades pueden ser utilizadas para poner en marcha campañas de adopción de factura digital, de políticas de privacidad, de promociones de marketing, de propuestas de servicios y mucho más.

Buscador de comunicaciones > DANACConnect

Channel: Email SMS CALL

+15144243782

From: 10/1/18 To: 10/2/19 Search

<input type="checkbox"/>	Id	Date	Recipient	Conversation	List	
<input type="checkbox"/>	353,604,395	26/09/2019 03:52:33 PM	+15144243782	Demo factura por SMS		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	353,754,125	26/09/2019 06:08:59 PM	+15144243782	Demo factura chatbot		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	353,955,239	27/09/2019 05:04:14 AM	+15144243782	Demo factura chatbot		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	353,962,586	27/09/2019				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	353,964,639	27/09/2019				<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	353,971,010	27/09/2019				<input type="checkbox"/>

Traza del mensaje enviado

Recipient: +15144243782 Date: 26/09/2019 03:52:33 PM

idConversation: 183430 Conversation name: Demo factura por SMS

idList: 428 List name:

SMS Text: Buen dia fabiana! le enviamos anexa su factura del ultimo mes. [Open.info/11PgfsPFwWgY8uEjfsSmGtn](http://open.info/11PgfsPFwWgY8uEjfsSmGtn)

Clicks:

IP	URL	Locate	Date
66.249.83.54	{file:archivo_f...	null, United States, US	26/09/2019 03:52:38 PM
70.80.130.250	{file:archivo_f...	Montreal, Canada, CA	26/09/2019 03:53:16 PM

FIDELITY: UNA SOLUCIÓN MULTIFORMATO, MULTICANAL Y MULTIGENERACIONAL

FIDELITY es una solución integral, diseñada especialmente para instituciones financieras, que ofrece en una sola plataforma todas las herramientas para permitir una gestión eficaz de las comunicaciones en el entorno dinámico de hoy día, a través de todos los canales digitales disponibles.

Llegue a todas las generaciones a través de un mismo canal



Cumpla con las regulaciones de todo el mundo

Ponga automáticamente en cola sus SMS, dé posibilidad de darse de baja de las listas de contacto y regule los horarios de envío de las campañas de mensajería de gran volumen de acuerdo con las leyes de cada país.

A menos que su negocio esté orientado solo a un público demográfico, normalmente se deben adaptar las estrategias de comunicación, sus procesos y sus ejecuciones tácticas a cinco generaciones distintas. Sin embargo, el SMS es el canal ideal para llegar a todas las generaciones, ya que funciona en todos los dispositivos celulares disponibles en el mercado hoy en día.

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 mantener 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, aseguradoras y compañías de servicios. En un solo día configuramos su dominio para que obtenga una visión clara y comience a gobernar todas sus comunicaciones.

**1 MES
PRUEBA
EXTENSIBLE
PARA EMPRESAS**

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:

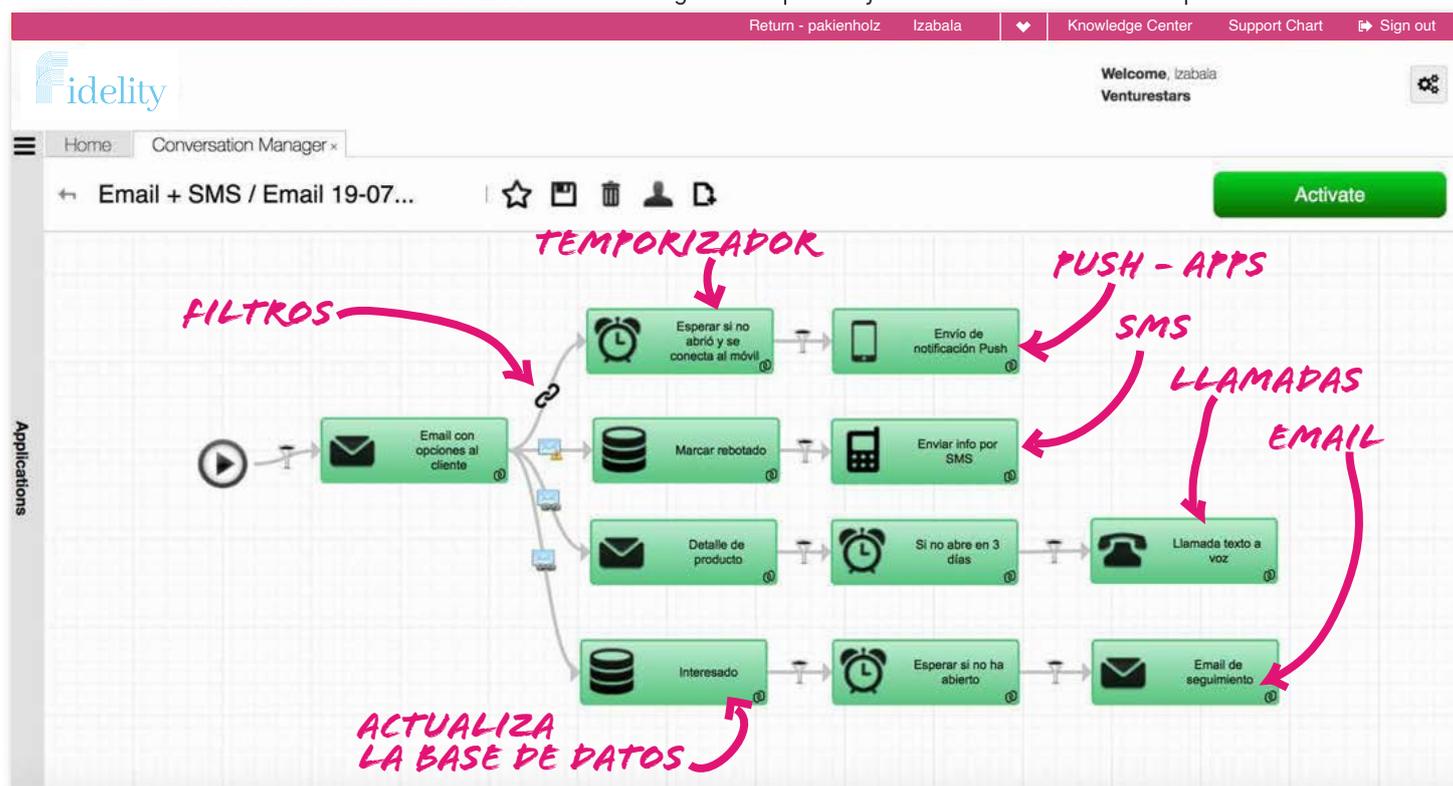
• **Conversation Manager:** es una herramienta visual de fácil uso, drag and drop, para la creación de flujos automatizados de comunicaciones, que permite diseñar lógicas de reintentos con tiempos de espera, seguimiento de precisión basado en datos actualizados, ya que permite actualizar las bases de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

• **Contact Manager:** es un manejador de listas de contactos con una interfaz web 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:

- Activación de flujos para finalizar la captura de todos los datos del cliente
- Inicio de secuencias de maduración de clientes
- Autoservicios de consultas vía SMS a través de palabras clave
- Respuestas automáticas a consultas en línea

CONVERSATION MANAGER Diseño drag and drop de flujos automatizados con múltiples canales simultáneos



CONTACT MANAGER

Segmentación y administración de contactos

Return - pakienholz Izabala Knowledge Center Support Chart Sign out

Fidelity *IMPORTAR DESDE EXCEL* Welcome, pakienholz Venturestars

Home Inbound Manager x Contact Manager x

Tarjeta de Navidad *EXPORTAR* *SEGMENTAR*

New Record Delete Import Export Operations Show All New Segment Find... UID

UID	PAIS	EMPRESA	NOMBREYAPELLID	EMAIL	TELEFONO	CODIGO_UNICO	TRANSACCIONES	ALIADO
266	Puerto Rico	B Fernandez	Thomas Garcia	thomas.garcia@b...	347800902	929		
267	Peru	SUNAT	Guillermo Enrique...	guampos@sunat...	5109896740	8308314		
268	Mexico	TCK Software	Jerry Morales...	jmorales@tck...	5255274027	21467		
269	Mexico	TCK Software	Maria Laura Go...	rgonzalez@tck...	5277146080	21467		
270	Peru	Telefonica Peru	Francisco Javier...	francisco.javier...	510200980	50800377		
271	Peru	Telefonica Peru	Richard Armand...	richard.armand...	510002017	50800377		
272	Peru	Telefonica Peru	Remy Joel Soto...	remy.joel.soto...	510200976	50800377		
273	Peru	Telefonica Peru	Marina Mercedes...	marina.mercede...	5109896740	50800377		
274	Peru	Telefonica Peru	Natalia Beatriz...	natalia.beatriz...	5109896740	50800377		
275	Peru	Telefonica Peru	Victor Manuel S...	victor.miguel@t...	5109896740	50800377		
276	Peru	Telefonica Peru	Hector Fernando...	hector.fernande...	5109896740	50800377		
277	Peru	Telefonica Peru	Sigurd Huallab...	sigurd.huallab...	5109896740	50800377		
278	Peru	Ufiano	Juan Antonio G...	jgarcia@ufiano...	5197027300	251886		
279	Peru	Ufiano	Juan Montano	jmontano@ufia...	5197027300	251886		
280	Peru	Ufiano	Juan Ramirez B...	jramirez@ufia...	5197027300	251886		

page 11 of 14 displaying 251 - 275 of 342

RECEPTORES / INBOUND MANAGER

Recepción de información desde distintos canales

Return - pakienholz Izabala Knowledge Center Support Chart Sign out

Fidelity Welcome, pakienholz Venturestars

Home Inbound Manager x

New Listener *MÁS UNA INFINIDAD DE INTEGRACIONES CON APIS DE LOS CORE Y OTROS APPLICATIVOS*

Landing Page Web Form Facebook Leads SMS Wireless AP

Name
Landing Page 21/02/2018 - 19:42:57

Create

INTERFAZ WEB SIMPLE Y DE MUY FÁCIL USO

GESTOR DE CONVERSACIONES AUTOMATIZADAS:

Interfaz drag and drop que permite diseñar flujos de comunicaciones multi-canales, combinando email, SMS, llamadas y notificaciones PUSH con temporizadores, eventos, filtros y marcados.

The image displays the Fidelity Conversation Manager interface. The main window shows a 'Campaña Cross Channel' flowchart with steps: 'Enviar un Email (email principal)', 'Push', 'Hacer una llamada', 'Enviar un SMS', and 'Tiempo de espera'. Overlaid on this are four configuration windows:

- CALL:** 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.'
- PUSH:** 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.'
- SMS:** 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 ;)'
- EMAIL:** Name of Step: 'Enviar a un email alternativo', Remitent Name: 'DANAConnect', Remitent Email: 'support@danaconnect.com', Email Title: 'En verde somos mejor', Message Content: 'Hola {{Nombre}}, queríamos decirte que: **En verde somos mejor!**'

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

CREAR MENSAJES ES ASÍ DE SENCILLO

Se selecciona la prioridad del envío que puede ser básica o alta dependiendo de lo crítico de la comunicación y si debe llegar de manera instantánea o puede esperar algunos minutos

Al hacer seleccionar **Habilitar URL corto** el sistema recorta automáticamente los URLs

The screenshot shows the 'SMS' creation interface. At the top, there's a 'Nombre del paso:' field with 'Recordatorio Cita'. Below it, 'Prioridad de Envío:' is set to 'Alta prioridad'. To the right, 'Triggers:' has 'URL Externo' checked. 'Remitente Personalizado:' is 'Sin remitente personalizado'. The 'Short URL:' section has 'Habilitar URLs corto' checked. The 'Contenido del Mensaje' tab is active, showing a message with variables like `$(Nombre)`, `$(Nombre_Agente)`, `$(Fecha_Cita)`, and `$(Lugar_Cita)`. A 'Rich Content' button is also visible.

Hola **Jonathan!** te recordamos tu cita con el agente de instalación José Gómez **hoy a las 2 pm** en tu sede **de Park Avenue.**
Haz clic para confirmar tu cita:

Tap to open
Jonathan! ¿Quieres confirmar tu cita?

Al hacer clic en el tab de **Texto Enriquecido** edita el HTML que acompaña al SMS

Con simplemente hacer clic en este botón se agrega la etiqueta del archivo dinámico

This screenshot shows the same interface but with the 'Texto Enriquecido' tab selected. The 'Source' button in the rich content editor is highlighted with a red box.

Haciendo clic en **Source** edita el código HTML desde su fuente

TankCard

Estimado Jonathan:
¿Quieres confirmar tu cita?

confirmar

cancelar

TankCard

Estimado Jonathan:
¿Quieres confirmar tu cita?

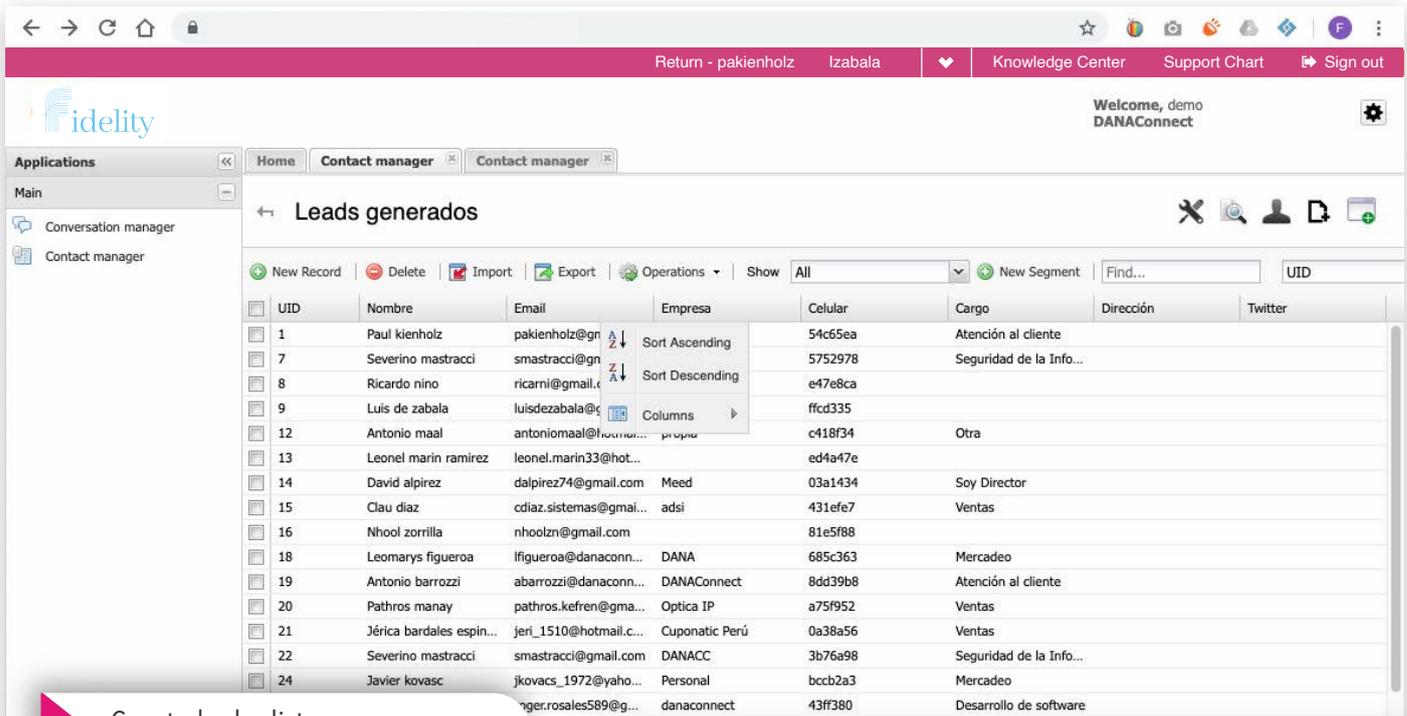
confirmar

cancelar

INTERFAZ WEB SIMPLE Y DE MUY FÁCIL USO

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 web interface. The top navigation bar includes 'Return - pakienholz', 'Izabala', 'Knowledge Center', 'Support Chart', and 'Sign out'. The user is logged in as 'demo DANACONnect'. The main content area is titled 'Leads generados' and displays a table of contacts with columns for UID, Nombre, Email, Empresa, Celular, Cargo, Dirección, and Twitter. A context menu is open over the table, showing options like 'Sort Ascending', 'Sort Descending', and 'Columns'. The table contains 24 rows of contact data.

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		ffc335			
12	Antonio maal	antoniomaal@forn...		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	jkovasc_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

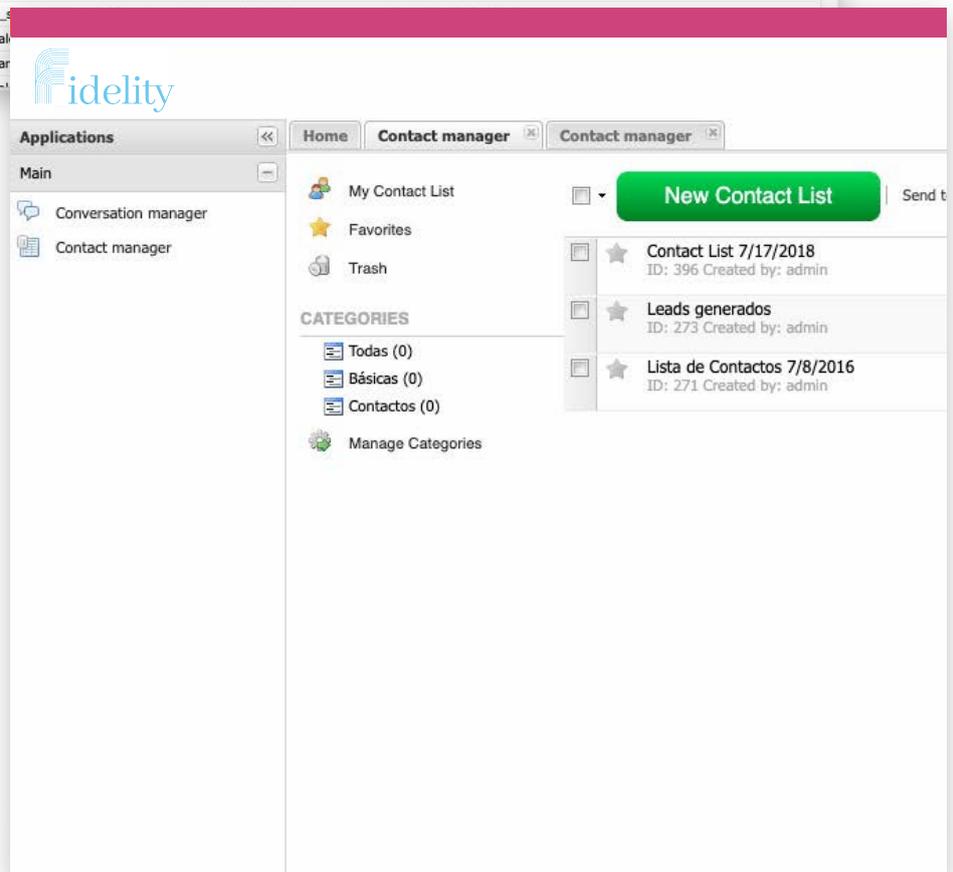
▶ Personaliza hasta 200 campos

▶ 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 web interface for managing contact lists. The top navigation bar includes 'Home', 'Contact manager', and 'Contact manager'. The main content area is titled 'My Contact List' and displays a list of contact lists with columns for 'Name', 'ID', and 'Created by'. A 'New Contact List' button is visible. The list includes 'Contact List 7/17/2018' (ID: 396), 'Leads generados' (ID: 273), and 'Lista de Contactos 7/8/2016' (ID: 271). Below the list, there are 'CATEGORIES' and 'Manage Categories' options.

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



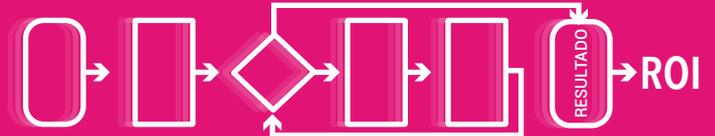
SERVICIOS PARA OPERACIONES:

- 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.

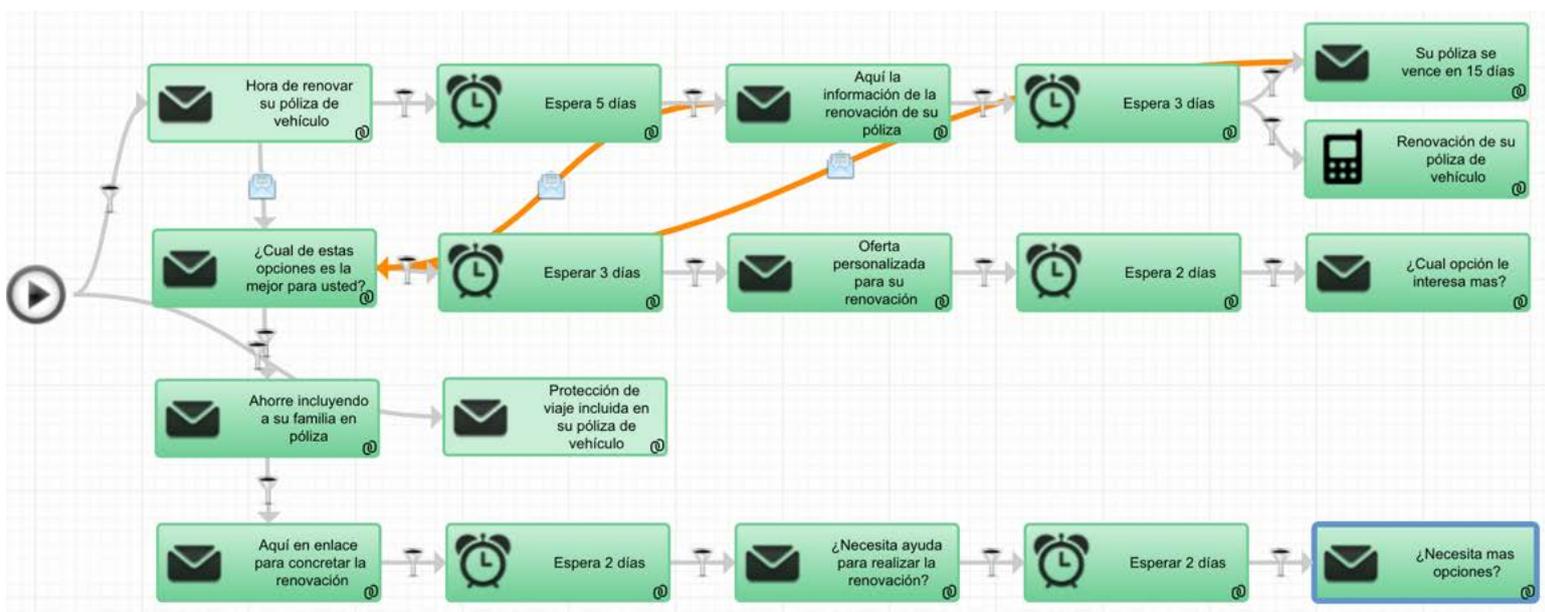
3 VERSIONES EN 1 MES



1^a versión propuesta por el equipo FIDELITY

2^a versión adaptada por su equipo de trabajo

3^a versión final luego de realizar pruebas de concepto



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

