

Fidelity



Servicios Profesionales:

- PLANES DE SOPORTE
- ENTRENAMIENTOS
- INTEGRACIONES
- HABILITACIONES



DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS PARA DIFERENTES PERFILES

Los diferentes servicios profesionales de FIDELITY están diseñados en relación al perfil de a quienes van orientados, de quien utiliza la herramienta y de su rol dentro su empresa:

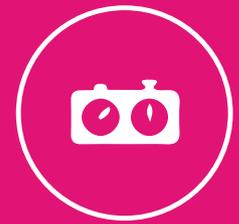
USUARIOS



DESARROLLADORES



OPERACIONES



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

PARA USUARIOS > Plan Básico de Soporte al Usuario

FIDELITY proveera todos sus usuarios atención multicanal para dar respuesta a las dudas que se presentan en el día a día, sobre el uso de la herramienta, las funcionalidades y uso de la interfaz.

Este plan está incluido en el pago del servicio para todos los usuarios y no tiene ningún costo adicional.

Modalidad de pago	incluido en todos los planes de servicio
Soporte Multicanal	
vía ticket	✓
vía chat	✓
vía email	✓
vía telefónica	✓
Horarios de atención	8am - 6pm lunes a viernes (UTC -4)



PARA USUARIOS > Programas de Entrenamiento

Los programas de entrenamiento FIDELITY están destinados a potenciar las capacidades de uso de la plataforma por parte de los nuevos usuarios y extender los conocimientos para que los usuarios ya experimentados complementen lo aprendido.



Introducción a FIDELITY

Duración 4 horas. Taller teórico/práctico

Es un primer acercamiento entre el usuario y la plataforma. Se involucra el uso de los principales módulos de la plataforma. Al final de este taller podrá ejecutar ejercicios simples de envío de Email y SMS, creando una lista de contactos básica.

Listas de Contactos

Duración aproximada 3 horas. Taller Práctico

La dinámica de este taller está basada en una mesa de trabajo en la que se detalla a profundidad el uso del módulo de listas de contactos.

Flujos Automatizados Introducción

Duración aproximada 3 horas. Taller Práctico.

Este taller se encuentra enfocado en comunicaciones cross-channel sencillas, agregando también tiempos de espera para el reenvío y casos de uso más comunes.

Flujos Automatizados Intermedio

Duración aproximada 4 horas. Taller Práctico

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que cursaron el nivel Debutante, con la intención de profundizar sus conocimiento en el manejo del módulo envío de comunicaciones y agregar la funcionalidad de Actualización de Bases de Datos

Flujos Automatizados Avanzado

Duración aproximada 4 a 6 horas. Taller Práctico

Este curso va dirigido a quienes ya hayan tomado el curso de Flujos Automatizados nivel Intermedio y se encuentra enfocado en entrenar a los usuarios en el uso avanzado del módulo.

Inbound / Receptores Introducción

Duración aproximada 4 horas. Taller Teórico / Práctico

Este taller le permite a los usuarios que ya tengan conocimiento o experiencia en el uso de la plataforma, para iniciar el uso del módulo de receptores.

Inbound Avanzado

Duración aproximada 4 horas. Taller Práctico

Los participantes de este taller deben tener experiencia en el uso de la plataforma. Además debe tener a su disposición para realizar SMS Interactivo y Facebook Leads. Este taller lleva un estilo de mesa de trabajo donde el facilitador guiará la configuración de los receptores dentro de la plataforma.

Estrategia de negocios y automatizaciones

Duración aproximada 4 horas. Taller Práctico

Este taller se encuentra dirigido a aquellos usuarios que desean ampliar sus conocimientos, para llevar sus procesos de negocio a otro nivel.



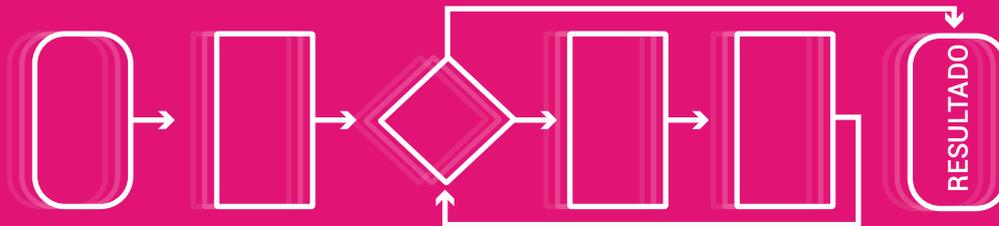
PARA USUARIOS > Habilitación de automatizaciones

Es una extensión temporal del soporte a usuarios que dura normalmente un mes, o hasta tres meses según los requerimientos. Este plan está diseñado para acompañar y acelerar la configuración y diseño de flujos automatizados complejos que den respuesta a necesidades específicas de su negocio. Está orientada a los usuarios que estarán activando las comunicaciones y configurando las listas de contactos. Con este impulso acompañaremos a su equipo para que, en la práctica, pueda hacer la relación entre las estrategias de su negocio y todas las combinaciones de flujos automatizados que se pueden hacer con la herramienta FIDELITY.

Beneficios del plan de Habilitación de Automatizaciones:

- Definición de la estructura del flujo en concordancia con el objetivo de negocios.
- Creación de prueba de concepto para la necesidad específica.
- Soporte en la selección de los canales.
- Entrenamiento para creación de configuraciones futuras.
- Ejemplos de casos de uso en la industria financiera.
- Asistencia técnica durante las activaciones.
- Visión de los usos de la data retornada para inteligencia de negocios.

3 VERSIONES EN 1 MES



Habilitaciones de automatización más frecuentes:

- Campaña cross-channel con seguimiento de precisión.
- Automatización de cobranzas cross-channel.
- Renovación de pólizas de seguro.
- Secuencias de bienvenida a nuevos clientes.
- Automatización de adopción de canales de auto-servicio.
- Envío de documentos críticos cross-channel.
- Automatización de NPS con seguimiento.

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



PARA DESARROLLADORES > Plan de Soporte a Desarrolladores

Es un plan recomendado para empresas que emprenden constantemente iniciativas de automatización de comunicaciones.

Ofrece herramientas especiales para desarrollar y depurar las integraciones, así como también soporte directo de especialistas de automatizaciones de FIDELITY.

Modalidad de pago	add on mensual
Soporte Multicanal	
vía ticket	✓
vía chat	✓
vía email	✓
vía telefónica	✓
vía remota	✓
Horarios de atención	7am - 7pm lunes a viernes (UTC -4)

Beneficios y funcionalidades especiales del Plan de Soporte a Desarrolladores:

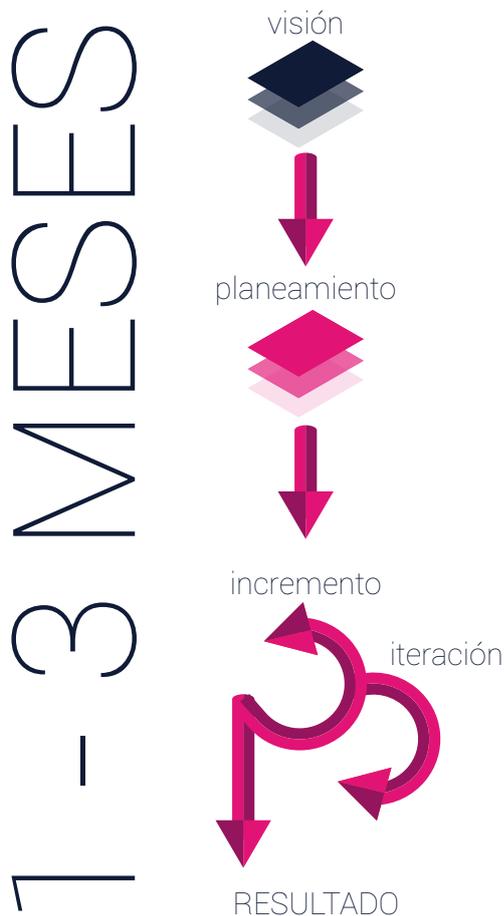
- Entornos adicionales para desarrollo y calidad.
- Habilitación de Conversaciones en modo depuración.
- Exportar e importar conversaciones para facilitar los pases a producción.
- Reportes técnicos de códigos de conversaciones y listas de contacto.
- Acceso a datos técnicos que son requeridos en las APIs.
- Atención de los casos realizada por desarrolladores FIDELITY.
- Acceso al Helpdesk DevOps.
- Acceso al foro de desarrolladores FIDELITY.
- Apoyo en la identificación de errores al intentar utilizar las APIs.
- Acceso a ejemplos de código y casos de uso.
- Posibilidad de agregar una extensión para proyectos de nuevas funcionalidades.



PARA DESARROLLADORES > Impulso a Proyectos de Innovación

Es una extensión temporal del Soporte a Desarrolladores, diseñada para acompañar y acelerar la implementación de nuevos proyectos. Este plan está orientado a empresas que tienen la necesidad de un apoyo puntual y ágil al equipo de desarrollo en la gestión e integración de nuevas innovaciones con FIDELITY. En esta extensión de soporte, el equipo de desarrollo de FIDELITY se involucra entre 1 y 3 meses en los sprints del equipo del proyecto para asistirlos en el planeamiento y ejecución del mismo.

Modalidad de pago	add on mensual
Soporte Multicanal	
vía ticket	✓
vía chat	✓
vía email	✓
vía telefónica	✓
vía remota	✓
Horarios de atención	7am - 7pm Lunes a viernes (UTC -4)



Beneficios del plan de Impulso a Proyectos de Innovación:

- Definición de la arquitectura de la integración.
- Ayuda en la selección de APIs a utilizar.
- Dos sesiones de entrenamiento a desarrolladores para utilizar las APIs seleccionadas.
- Ejemplos de código en los lenguajes utilizados por la empresa para realizar la integración.
- Definición de lógica de funcionamiento de los flujos de comunicaciones.
- Asistencia técnica durante pases a producción.



PARA DESARROLLADORES > Desarrollo de Integraciones

FIDELITY ya ha desarrollado y publicado la mayoría de APIs y procesos ETL estándares, aún así, ofrecemos opciones para aquellas organizaciones con la necesidad de que nos acoplemos a la arquitectura de sus sistemas, servicios, infraestructura y políticas internas.

El universo de formatos e interfaces es muy grande. Por lo tanto, FIDELITY ofrece los siguientes cuatro servicios de integración:

Modalidad de pago	add on mensual
Soporte Multicanal	
vía ticket	✓
vía chat	✓
vía email	✓
vía telefónica	✓
vía remota	✓
Horarios de atención	7am - 7pm lunes a viernes (UTC -4)

1 Webservices a la medida

Creación de nuevos webservices a la medida de las necesidades de su empresa.

2 Formato de datos de entrada

Adaptación del formato de los datos de entrada a un estándar compatible con FIDELITY

3 Formato de salida de bitácoras de envío

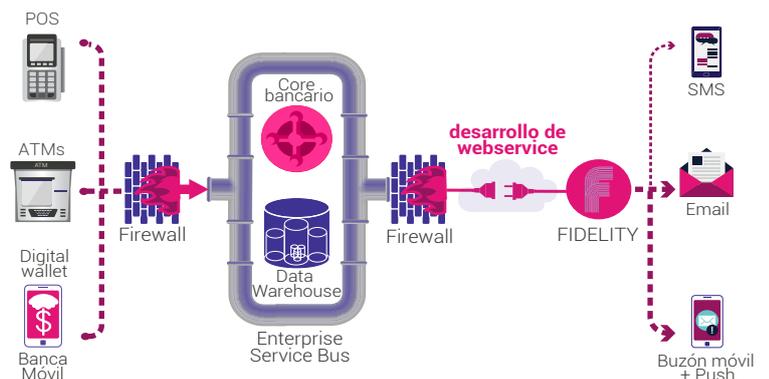
Adaptación del formato estándar para la carga de datos en su Datawarehouse.

4 Conector con proveedor de mensajería

Desarrollo de un nuevo conector para un proveedor SMS, llamadas, push o mensajería tipo WhatsApp.

1 Desarrollo de Integraciones > Creación de webservices a la medida

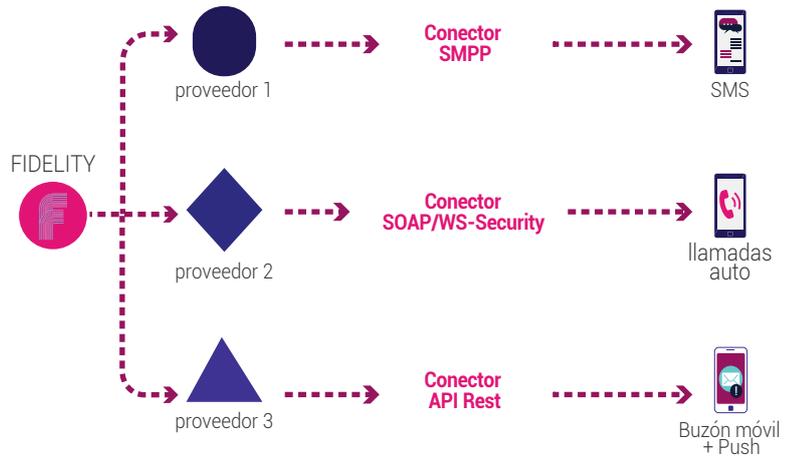
FIDELITY ofrece el servicio de desarrollo de nuevos webservice a la medida para la adaptación de parámetros y autenticación de las APIs. Al fabricar un nuevo servicio, partimos de las especificaciones técnicas, considerando nombres de campos, de métodos, tipos de datos, validaciones, autenticación, formatos de compresión y de encriptamiento, así como la descripción de la respuesta, incluyendo la lista de errores.





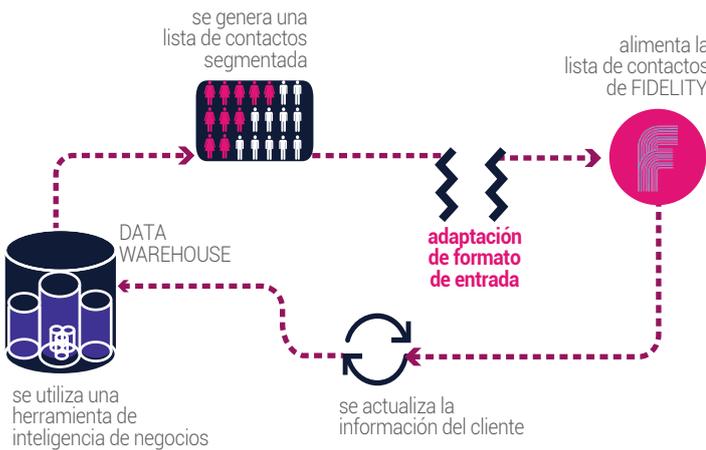
2 Desarrollo de Integraciones > Integración con nuevos proveedores de mensajería

Es posible que su empresa requiera desarrollar un conector con un nuevo proveedor. Comúnmente, estos son proveedores de mensajería de texto SMS y en algunos casos, este servicio también abarca otros canales, como voz para llamadas automatizadas, WhatsApp o notificaciones Push a aplicaciones móviles.



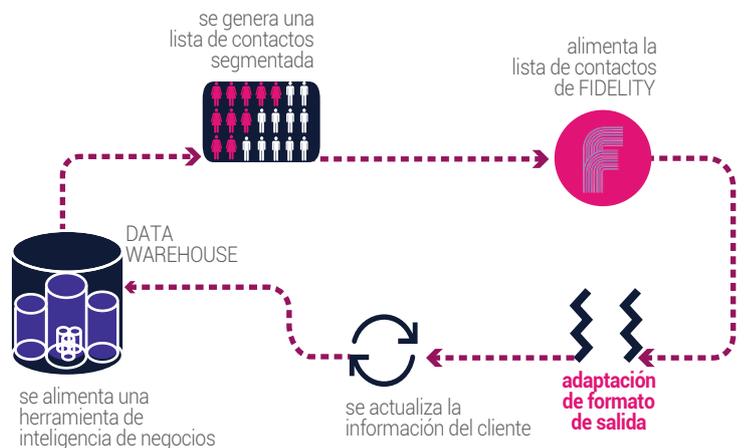
3 Desarrollo de Integraciones > Adaptación del formato de entrada de datos

En muchos casos los sistemas de las empresas generan datos que no son los estándar del mercado o las cuales FIDELITY no tiene una interfaz ya desarrollada. Por esta razón, proveemos un servicio de adaptación a los formatos de entrada de datos a un estándar compatible con FIDELITY



4 Desarrollo de Integraciones > Adaptación del formato de salida de bitácoras de envío

Proveemos este servicio para las empresas que desean modificar el formato propuesto por FIDELITY para facilitar la carga de los datos en su Datawarehouse. En otros casos, se requiere la incorporación de datos adicionales extraídos de las listas de contacto, como por ejemplo: el ID del cliente en la empresa.





PLAN DE SOPORTE A OPERACIONES 24/7

Este plan está recomendado para empresas que utilizan a FIDELITY en la implementación de procesos críticos y comunicación de transacciones, como alertas de seguridad bancaria, emisiones de pólizas, envío de OTP, etc.

Sincronizando los departamentos de monitoreo y operaciones de ambas empresas, permite un estilo de trabajo forma directo y efectivo, que garantiza la disponibilidad de las operaciones y los servicios que dependen de FIDELITY

Modalidad de pago	add on mensual
Atención Multicanal	
vía ticket	√
vía chat	√
vía email	√
vía telefónica	√
vía remota	√
Horarios de atención	Prioridad 1 - 24 horas - 365 días Prioridad 2 - 7am a 7pm (UTC -4) Prioridad 3 - 7am a 7pm (UTC -4)

Prioridad 1 Operación Crítica

Resuelve la pérdida de una funcionalidad importante y no existe una solución alternativa en el entorno de producción.
Tiempo máximo de respuesta garantizado: 1 hora (24/7)

Prioridad 2 Servicio degradado

Resuelve problemas intermitentes y calidad de servicio reducida en el entorno de producción.
Tiempo máximo de respuesta garantizado: 2 horas hábiles

Prioridad 3 Ambiente de desarrollo

Resuelve dudas sobre usabilidad, solicitudes y problemas en el ambiente de desarrollo.
Tiempo máximo de respuesta garantizado: 3 horas hábiles

Funcionalidades especiales del plan de soporte Operaciones 24/7

	Standard	Custom
Technical Account Manager asignado	-	√
Coordinador de personal On-Call asignado	-	√
Informes personalizados de disponibilidad de servicio	-	mensual
Informe de ethical hacking	-	anual
Revisión de estatus	-	trimestral
Línea de escalamiento de prioridad	√	√
Monitoreo de conversaciones críticas según parámetros acordados	√	√
Estatus de call-on-duty del equipo FIDELITY	√	√
Panel de entregabilidad de mensajes	√	√
Panel de monitoreo de mensajes en tiempo real	√	√
Panel de Monitoreo de listas negras	√	√
Configuración DNS de SPF, DKIM y DMARC	√	√
Monitoreo de webservices de proveedores	√	√
Investigación uno a uno de casos de entregabilidad	√	√
Monitoreo de conversaciones críticas según parámetros acordados	√	√

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

