



AUTOMATIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN LA BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS

AUTOMATIZACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN LA BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las Instituciones Financieras y particularmente los Bancos, poseen miles de clientes que demandan mecanismos de comunicación efectivos, especialmente considerando que todos los procesos involucran el movimiento de dinero.

Está claro que es un enorme reto proveer excelente calidad de servicio a un costo que le permita a la institución funcionar de manera rentable.

En los bancos, la tecnología ha sido la fuente de optimización de las operaciones, permitiendo habilitar canales de auto-servicio y comunicaciones automatizadas con los clientes para mantener una interacción fluida a lo largo de toda la relación.

ETAPAS EN LAS COMUNICACIONES DEL CICLO DE VIDA DEL CLIENTE:



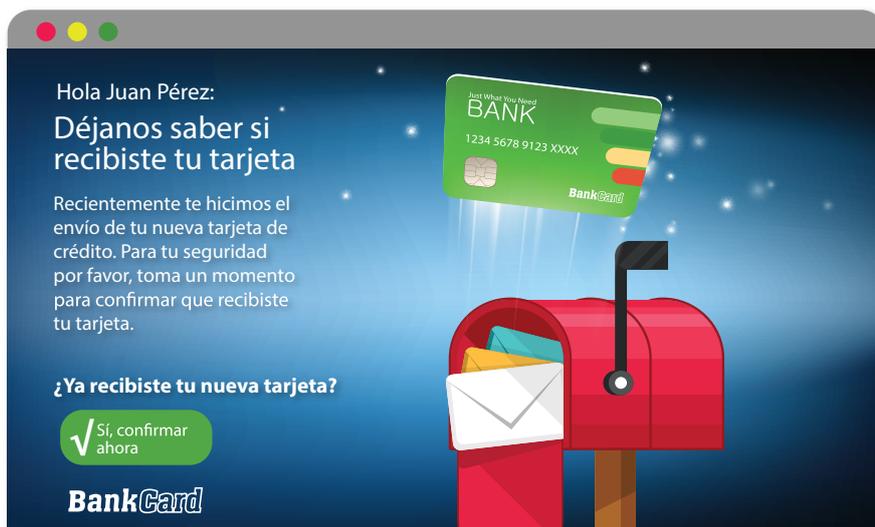
¿QUÉ SE PUEDE AUTOMATIZAR CON DANACONNECT EN UN BANCO?

Caso 1: Campaña para Tarjeta de Crédito

Partiendo de una campaña personalizada de mercadeo enviada desde el Conversation Manager:



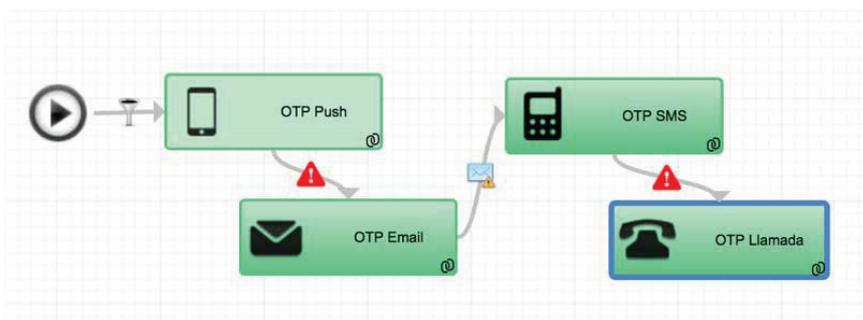
-  La plataforma puede recolectar con el sistema de formularios la información de aplicación del cliente utilizando el Inbound Manager.
-  Una vez aprobada la solicitud, DANAConnect puede enviar una secuencia para la habilitación de la tarjeta de crédito y así promover el consumo.
-  Email personalizado con enlace para confirmar recepción de la tarjeta de crédito.
-  Finalmente DANAConnect puede enviar los estados de cuenta mensuales adjuntos y realizar la cobranza.



Caso 2: Generación, envío y validación de One-Time Passwords (OTP)

DANAConnect cuenta con un API especial que permite generar, enviar y validar claves temporales de un solo uso (OTP). Esta API permite especificar el formato de la OTP y la vigencia de la misma. Por ejemplo: Clave de 6 dígitos, de solo números del 0 al 9 y la misma caduca a los 10 minutos.

Algo importante es que DANAConnect permite enviar la clave a través de múltiples canales, permitiendo seleccionar el más adecuado para cada cliente.



Caso 3: Entregas de estados de cuenta

La entrega de los estados de cuenta es un proceso que ocurre mensualmente con casi todos los productos que brinda un banco. Normalmente estos documentos son enviados físicamente a través de correo tradicional o son descargados en formato digital desde el Internet/Mobile

Para reducir los costos, los bancos buscan apalancarse cada vez más en el formato digital, mejorando así la velocidad y trazabilidad de las entregas.

Sin embargo, para migrar a los clientes a formato digital es necesario cumplir antes con varias consideraciones:

- 1- El cliente debe aceptar la migración.
- 2- No todos los clientes tienen acceso al Internet/Mobile Banking, incluso si el banco cuenta con su email y teléfono.

La importancia de realizar la descarga a través del Internet/Mobile Banking se debe a la sensibilidad de la información, la cual requiere una autenticación previa a la visualización del documento, razón por la cual los estados de cuenta no son enviados como archivos adjuntos en los correos.

Para darle solución a estos dos retos DANAConnect permite configurar automatizaciones que los resuelven perfectamente.

A través de DANAConnect se pueden activar flujos para promover la adopción de recepción de documentos en formato digital, almacenando por cada conversión información de auditoría, tales como: fecha, hora, IP, sistema operativo, navegador web, etc.

