



**Digitalización para desarrollo
de negocio en banca**

DANAconnect es una plataforma SaaS para hacer seguimiento al recorrido del cliente en **bancos**

La plataforma incluye módulos para la gestión centralizada de datos de clientes, envío de comunicaciones y entrega de documentos a través de canales digitales: correo electrónico, SMS, llamadas automáticas y push. Además, incluye varios servicios que permiten la integración (API) con virtualmente cualquier sistema externo incluidos los core bancarios, de seguros y canales emergentes como WhatsApp, Messenger, Telegram, etc.

La plataforma DANAconnect está diseñada para responder a la omnicanalidad y a los más comunes usos en la industria como son el

autoservicio de información y documentos, firma digital, actualización de datos de cliente, contraseñas de un solo uso y validaciones de identidad.

De esta forma es posible crear flujos de información con el cliente que van automatizados de punta a punta y distribuidos a través de todos los canales digitales posibles.

DANAconnect agrega además funcionalidades diseñadas específicamente para la industria financiera para garantizar la seguridad, la gobernabilidad, el cumplimiento y la auditoría.



SOLUCIONES

- Campañas de marketing
- Maduración para upselling
- Autoconsultas de información
- E-closing de venta de producto
- KYC online con I.A.
- Generación y firma digital de contrato
- Onboarding y activación de producto
- Creación y envío de tarjeta digital de lealtad
- Envío periódico de estados de cuenta
- Autoservicio de documentos
- Documentos Alertas y seguimiento de pago de tarjeta de crédito
- Captación de reclamos
- Seguimiento de reclamos
- Encuesta de satisfacción
- Generación de Claves temporales
- Pase a marketing para upselling y cross selling

¿Por qué tantos bancos prefieren DANAconnect?

A lo largo de toda la relación con sus clientes los bancos deben comunicar, notificar, alertar y dar seguimiento continuo. Deben constantemente monitorear, enviar y recibir comunicaciones para:

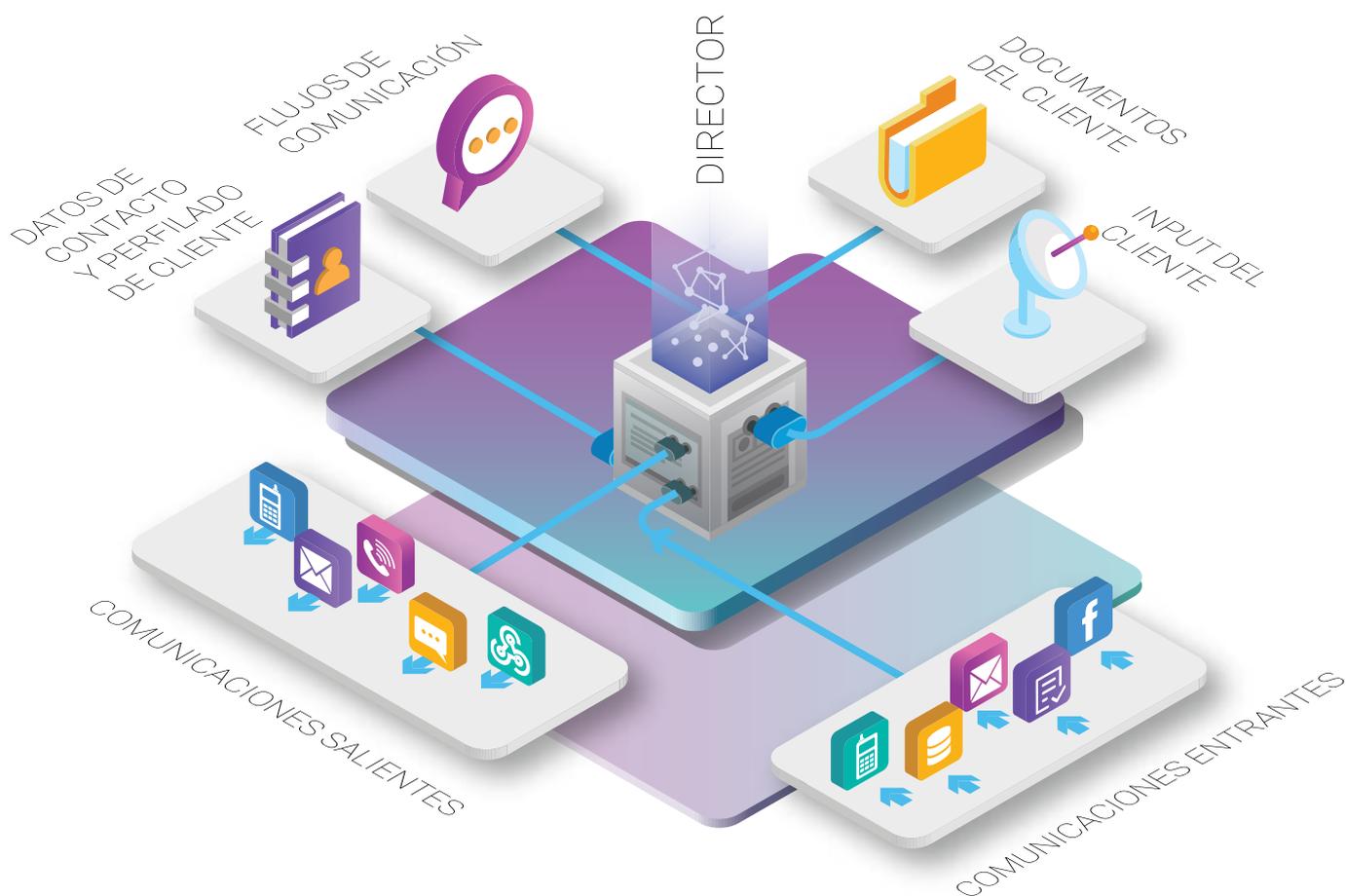
- La maduración de prospectos en el tiempo.
- La cadencia de los agentes de ventas y su gestión de relación con los clientes.
- La compleción de expedientes de cliente y debida diligencia.
- La cobranza y que se realice efectivamente el pago.
- La generación y firma de contratos junto con la bienvenida del cliente.
- Las alertas y notificaciones cuando se realizan operaciones.

El valor que ofrece DANAConnect al utilizar una sola plataforma que automatiza todos estos seguimientos horizontalmente, es poder escalar el volumen de prospectos sin depender de una fuerza humana de ventas y de suscripción. De esta manera, se escalan también las conversiones y el tamaño de la cartera.

¿Qué ofrece de especial DANAconnect?

DANAconnect, a través de la experiencia de más de 10 años digitalizando aseguradoras, traza un roadmap de crecimiento claro que pone a todos los stakeholders en la misma página al ofrecer:

- Una única plataforma omnicanal para hacer seguimiento a múltiples procesos transversalmente en la organización: marketing, onboarding, recepción y entrega de documentos y alertas transaccionales
- Experiencia verticalizada y modelos de crecimiento con un catálogo de casos de uso y plantillas preconstruidas, probadas y comprobadas para digitalizar y automatizar el crecimiento del negocio de banca.
- Una plataforma de comunicaciones lista para lo que la industria necesita en materia de seguridad, cumplimiento, gobernabilidad y auditoría.
- Servicios de acompañamiento y customer success que nos convierten en un aliado más que un vendedor



MARKETING Y VENTAS

Un camino claro para el desarrollo del negocio

Marketing digital es mucho más que simplemente agregar canales digitales a la mezcla; incluye todos los aspectos del marketing e incluso va más allá de las capacidades del marketing tradicional. Con DANAconnect, los bancos pueden aumentar su cartera aprovechando al máximo lo digital.

Hemos habilitado a empresas para triplicar su adquisición de clientes y productividad de ventas cruzadas al abordar las ineficiencias de los procesos y escalar los volúmenes a través de la automatización.

Al combinar conocimientos de lo digital con un enfoque integrado de la experiencia del cliente, hemos diseñado modelos comerciales y trazado rutas de desarrollo para el crecimiento.

Rutas trazadas para el crecimiento

La clave para volverse digital es implementar nuevos modelos de crecimiento que agilicen los procesos de planificación y ejecución, así como también actualicen las capacidades internas.

DANAconnect es capaz de anticipar cómo el crecimiento significativo del performance de mercadeo afectará a todas las áreas de la organización. Teniendo esto en cuenta, DANAconnect utiliza modelos de crecimiento y digitalización de procesos que se adaptan horizontalmente con un enfoque transversal para digitalizar la organización entera, un producto a la vez.

El crecimiento en digital con una visión integrada que va más allá del marketing, permite cosas que el marketing tradicional no contempla. Algo tan simple como precargar la información en formularios o incluir un botón de aceptación de la oferta, por ejemplo, exponencian las conversiones ya que eliminan fricciones para el cliente.

Las soluciones de marketing de DANAconnect abordan minuciosamente el rango de responsabilidades operativas y estratégicas de los especialistas en marketing. Estas soluciones están pensadas y repensadas para impulsar un crecimiento comercial a escala, optimizar el presupuesto de mercadeo y el mRO

Algunas de nuestras soluciones de marketing y ventas

- Integración de campañas de marketing con herramientas de e-closing o cierre remoto de negocio.
- Cross selling de cuentas comerciales con cierre en digital (ver en páginas siguientes).
- Modelo de datos centrado en el cliente para perfilado y segmentación (ver en páginas siguientes).
- Micro campañas de aplazamiento y fraccionamiento de pagos (ver en páginas siguientes)
- Actualización de datos de contacto de cliente con canales cruzados
- Cross Selling de Pre-aprobación de tarjeta de crédito.
- Maduración a largo plazo para captación de Cuentas de Inversión.
- Maduración a largo plazo para venta de seguros individuales.
- Tarjeta digital para programas de lealtad con push de promos y actualización de puntos (Apple Wallet y Google Pay).

MARKETING Y VENTAS

Cross Selling de cuentas comerciales con cierre en digital

e-Marketing + e-Closing

La promoción se realiza a un segmento de la cartera de persona física que se ha calificado para ofrecerle una cuenta comercial.

El tiempo y el esfuerzo necesario para la venta se reduce considerablemente al permitir completar el proceso en línea enteramente, incluyendo el contrato y firmas en digital.



DANAconnect es mucho más que un proveedor de software. Estamos comprometidos a ser un socio en el camino hacia la transformación digital.

Nuestra experiencia en la automatización de empresas líderes del mundo financiero nos permite ayudarle a encontrar la mejor forma de digitalizar los procesos de su organización de la manera más eficiente.

“...lo mejor fue empezar de inmediato. Con su guía pudimos alinear nuestra estrategia...”

Obtenga 45 minutos de asesoría gratuita

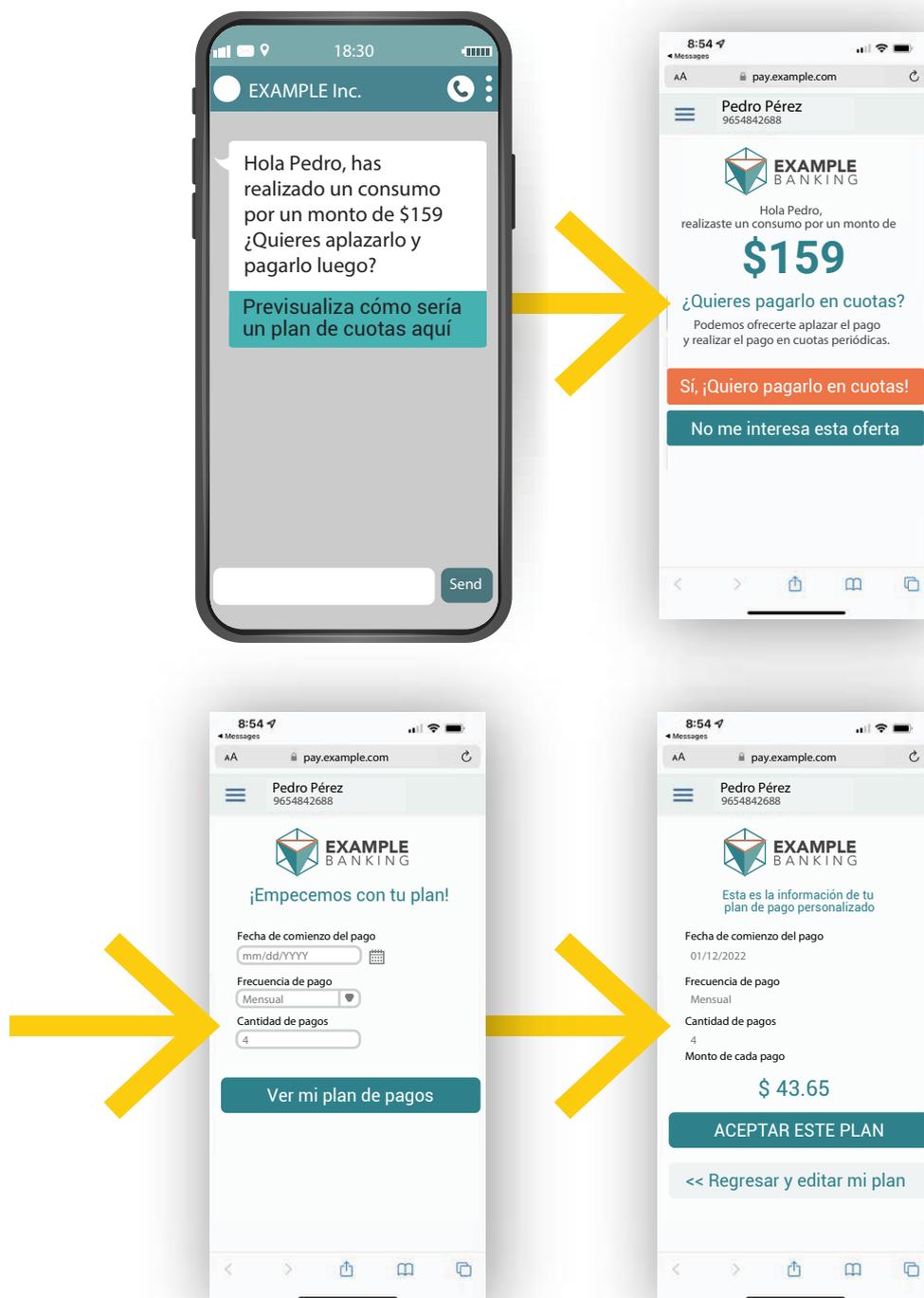
MARKETING Y VENTAS

Micro campaña de aplazamiento y fraccionamiento de pagos

Push e-Marketing + e-Closing

Cada vez que un cliente realiza una compra es una oportunidad para ofrecerle un crédito. Inmediatamente después de haber realizado cualquier compra con su tarjeta de crédito, el cliente recibe un mensaje de texto SMS invitándolo a tomar un crédito con plan de pagos fraccionados en plazos.

Un número infinito de pequeñas oportunidades de negocio



MARKETING Y VENTAS

Maduración de prospectos para venta de pólizas de seguros

Bancaseguros exponenciada con volumen

Se integra perfectamente la recuperación automática de datos, provenientes de bases internas y externas, al sistema de front-end del banco. Gracias a esta integración, se minimiza la cantidad de información solicitada a los clientes.

El tiempo necesario para vender un seguro se reduce todavía más con nuestra estrategia de comunicación de producto comprobadamente efectiva.



Grandes segmentos, grandes oportunidades

En general, los bancos no suelen darle un lugar específico en la estrategia para el canal digital a otros productos de seguros diferentes a vida. La razón es que los precios de venta y comisiones son menores para otros productos y por esto no se les dedican demasiados recursos. Sin embargo, con la digitalización de las líneas de productos comerciales y automotrices o la venta cruzada de seguros para el hogar con préstamos hipotecarios, se puede aprovechar la escala que ofrece la automatización para ganar en ventas directas y en volumen.

MARKETING Y VENTAS

Modelo de datos centrado en el cliente

El modelo de datos centrado en el cliente provee la base para almacenar la data de manera tal de ser capaz de comprender la evolución de los clientes y automatizar los procesos, para así ofrecer la experiencia más personalizada posible. Igualmente, posibilita la transversalización de la información dentro la organización, manteniendo la data máster de contacto del cliente actualizada y centralizada en un solo repositorio.

SE TOMAN LAS BD REDUNDANTES Y SEPARADAS EN SILOS DE PRODUCTOS

Cuenta corriente

id	Nombre y apellido	email	Género	Telefono
211	Belinda Rojas	sredmore0@email.com	Femenino	912-74-01
212	Leo Correa	lcorhard1@reverbnation.com	mujer	(432)1118628
213	Valeska Eugenia de la Concepción Torres	vorhtmann2@ed.gov	HOMBRE	625 657 45 06
214	MARIA FLORES			
215	Karla Meyer			
216	miguel balas			

Cuenta nómina

id	Nombre	Apellido	email	Género	Telefono
1	Belinda	Rojas	belindared@gmail.com	F	106-912-74-01
2	Leonardo	CORREA PÉREZ	LCORHARD1@REVERBNATION	Hombre	(432)1118628
3	Valeska Eugenia de la Concepción	Torres	vorhtmann2@ed.gov	HOMBRE	625 657 45 06
4	MARIA FLORES	FLORES	FTILT3@DROPBOX.COM	Femenino	959 10 9 74 83
5	Karla	Meyer	KMENEYER4@VA.GOV	Mujer	4192733553

Tarjeta de crédito

id	Nombre	Apellido	email	Género	Telefono
1141	LINDA	ROJAS	BELINDARED@GMAIL.COM	Mujer	(106) 912-74-01
1142	Leo	Correa	lcorhard1@reverbnation.com	MUJER	(432)1118628
1143	VALESKA EUGENIA DE LA CONCEPCIÓN	TORRES	vorhtmann2@ed.gov	HOMBRE	625 657 45 06
1144	maria	FLORES	FTILT3@DROPBOX.COM	FEMENINO	959 10 9 74 83
1145	Karla	Meyer	kmeneyer4@va.gov	Mujer	4192733553
1146	Miguel	Balas	bbalazs5@imageshack.us	F	6066_065764
1147	Gabriel	Mertel	gmertel6@irs.gov	Masculino	4415523356
1148	Carlos	Vanes	cvssnetov7@e-recht24.de	Femenino	3897971784

 Clientes como Belinda son prospectos excelentes para venta cruzada de seguro de vida.

Creación de segmentos

UID	Nombre y apellido/ País base	Código Cliente	CX - NPS anual	Score Contactabilid	Email	Celular	Salud	Vida	Cancer	Funerario	Auto
2	Belinda Rojas Colombia	14325	★★★★★	98	belindared@g	(106) 912-74-	Gold	No tiene	SI	Estandar	Total Plus
3	Leo Correa Panamá	14326	★★★★☆	47	lcorhard1@rev	(432)1118628	Silver	A término	No tiene	No tiene	Perdido
4	Valeska Torres México	14327	★★★★☆	89	vorhtmann2@	625 657 45 06	Gold	No tiene	Perdido	No tiene	Total

Y SE CONSOLIDA UNA LISTA DE CONTACTO MÁSTER CENTRADA EN EL CLIENTE

KYC & ONBOARDING

Acelerando el proceso en digital y de punta a punta

Mientras que el onboarding en otros negocios es simplemente darle la bienvenida al cliente, en la banca es en realidad el cierre mismo del negocio. Los procesos para abrir cuentas y acceder a productos en un banco suele tener aún partes manuales, basadas en papel y puede ser considerablemente lento y tedioso.

En muchos casos, el proceso puede demorar semanas, ya que para la finalización de la apertura de cuentas se solicitan documentos, carga de información que el cliente envía de forma inestructurada y firmas manuscritas en un documento físico.

La oferta de valor de DANAconnect para la digitalización de punta a punta es crear puentes entre los sistemas y los ejecutivos de onboarding, los documentos necesarios y los clientes. El objetivo es localizar todos esos puntos en donde la tarea sea manual o en papel para que puedan ser pasados a data estructurada y en digital.

Estos puentes se logran a través de la plataforma DANAconnect en donde se crea una capa de integración entre canales digitales, el core de bancario y sistemas legados, usando flujos inteligentes, API y webservices.

Las soluciones de integración de debida diligencia y onboarding de DANAconnect crean automatizaciones consistentes a pesar de las limitaciones de la tecnología legada. Con DANAconnect es posible tener implementados productos mínimos viables y comenzar a generar valor en sólo semanas.

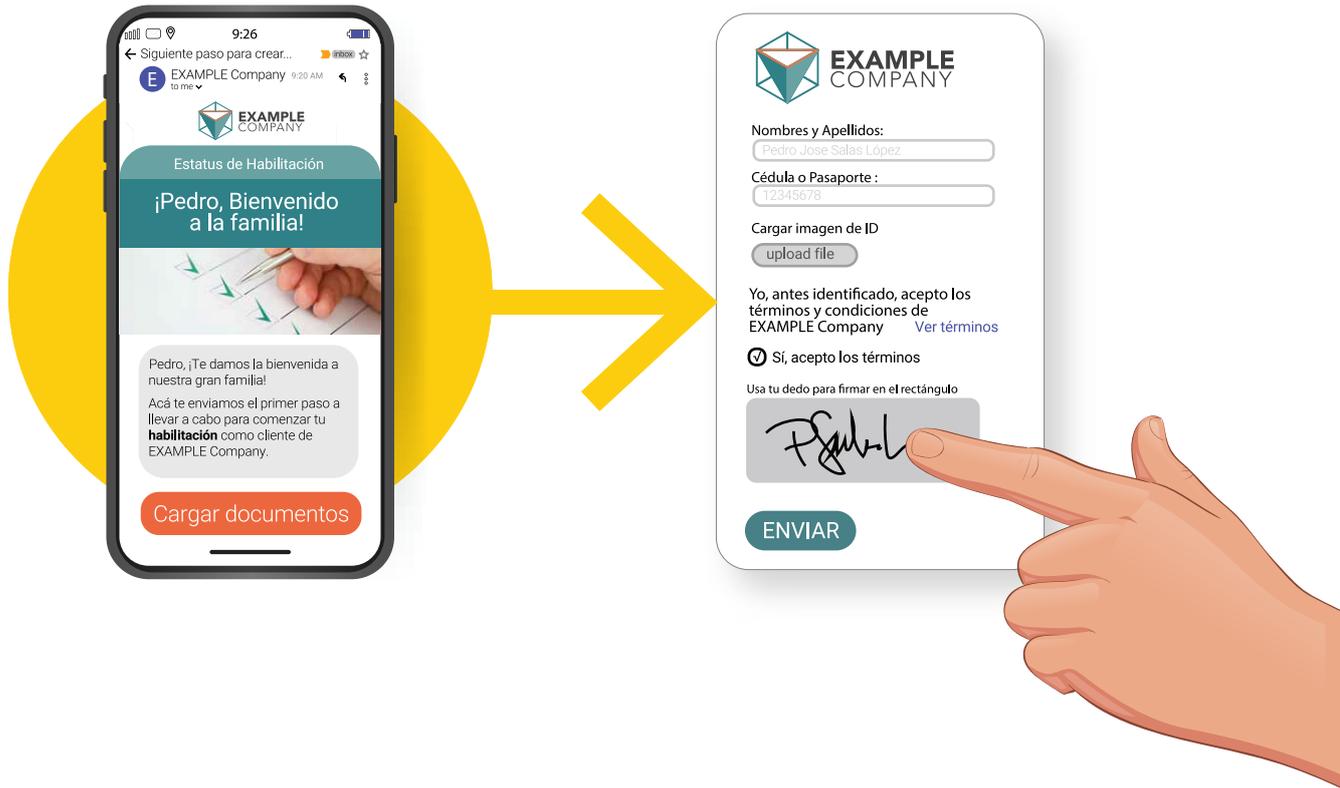
Algunas de nuestras soluciones para onboarding y debida diligencia

- Emisión de contrato digital.
- Firma digital de documentos.
- Firma electrónica de documentos.
- Reconocimiento (OCR), captación de data y validación de documentos con Inteligencia Artificial.
- Consigna digital de documentos para creación de expediente de cliente.
- Checklist a cliente para creación de expediente digital.
- Carnet digital de membresía para programas de lealtad.
- Encuesta de medición de esfuerzo de cliente CES después del onboarding.

KYC & ONBOARDING

Seguimiento KYC al cliente de documentos con checklist

El checklist para el seguimiento de onboarding digital de cliente facilita el onboarding y el proceso de identificación, haciendo un seguimiento progresivo de los requisitos que se deben cumplir antes de emitir el contrato.



Se verifican los documentos con inteligencia artificial



KYC & ONBOARDING

Emisión digital de contrato y firma digital de documentos

Esta automatización crea el contrato en PDF con los datos dinámicos del cliente e inserta un certificado firmado digitalmente en el documento emitido, antes de hacer el envío por email o por el canal digital predefinido



EXAMPLE INSURANCE Póliza de Seguro

Identificación del solicitante Titular

Primer Nombre PEDRO	2do. Nombre JOSE
Primer Apellido SALAS	2do. Apellido LOPEZ
Nacionalidad / País Origen MEXICANO	ID. 87654321
Sexo M	Estado civil CASADO
Lugar de nacimiento Monterrey	Fecha de nacimiento 18/02/1983
Actividad económica GERENTE COMERCIAL	Ramo 71
Descripción de la Actividad GERENTE COMERCIAL	Profesión y oficio GERENTE COMERCIAL
Ocupación GERENTE COMERCIAL	Fecha de ingreso a la empresa. 01/03/2011
Tomador es el solicitante Titular No	

Dirección de habitación

País PANAMA	Estado Panamá Province
Ciudad PANAMA	Urbanización LA MARIA
Av. / Calle / Transv. CALLE PRINCIPAL	CC / Edif / Torre / Casa / Local #123
F piso Nro. / Nivel PLANTA BAJA	Ci. / Aptos
Tel. (cód) Nro. 123456789	Tel. (cód) Nro. 123456789
Otro Tel. (cód) Nro.	

Identificación del Tomador si es distinto al Titular

Tipo de Persona	ID
Denominación de la Razón Social / Nombres y Apellidos	NIT
Circunscripción Judicial	Nombre del Registro Mercantil
Número	Tomo
Representante de la Empresa Nombres y Apellidos	Fecha
Cargo	C.I. / Pasaporte
Ramo	Actividad Económica
Profesión y oficio	Descripción de la Actividad
Dirección de habitación	Ramo
Dirección y teléfonos de la empresa en donde trabaja	Tel. (cód) Nro.
	Otro Tel. Cel. (cód) Nro.

Ingreso y Patrimonio: Persona Natural y Persona Jurídica

Ingreso Anual	SI
Patrimonio	SI

Coberturas a contratar

Suma Asegurada USD\$	Deducible USD\$	Deducible Internacional
100000	(para atenciones fuera de Venezuela) 20000	No aplica

EXAMPLE Insurance, Inc. - MT: 123456789. Inscrito en el Registro Mercantil #1234567
Autorizada por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros #12345
Dirección Sede Principal 200 Av. de Pinar, Weston, FL

Envelope ID: 5417252-0682-4

PDF

Se genera el PDF del documento desde la data y se agrega firma digital de la organización y la firma electrónica del cliente

ESTADOS DE CUENTA Y COBRANZAS

Seguimiento automatizado para asegurar el pago

DANAconnect admite interacciones independientemente del dispositivo y tiene la capacidad de integrarse con call centers y servicios externos.

DANAconnect, como plataforma de integración, es capaz de reunir historiales de interacciones y pagos para alimentar los resultados en el seguimiento dinámico y automatizado de las cobranzas. Se puede integrar fácilmente en una infraestructura actual para lograr una mayor flexibilidad. De esta manera, DANAconnect aporta capacidades subyacentes de orquestación, organización y flujos de tareas a una arquitectura preexistente.

Todo esto con el objetivo de construir un marco de TI único para todas las tareas y procesos, dentro del cual se pueda realizar el seguimiento automatizado de las cobranzas y de los pagos a través de canales digitales y así garantizar los pagos en el menor tiempo posible.

La plataforma comprende una oferta omnicanal de una gama completa de canales de contacto que incluyen mensajería social, SMS, aplicaciones móviles, telefonía automatizada, chatbots y otros nuevos canales emergentes.

Las soluciones de envío de estados de cuenta y cobranzas DANAconnect van más allá de las intervenciones puntuales, como simples emails o mensajes de texto, y más bien se esfuerzan por lograr una capacidad de cobro holística y centrada en el cliente con lo digital en su núcleo.

Algunas de nuestras soluciones de cobranzas

- **Monitoreo y gestión de mejora de la contactabilidad.**
- **Mejora de entregabilidad con uso de canales alternativos de envío.**
- **Envío de estado de cuenta en digital como archivo adjunto o como URL.**
- **Seguimiento automatizado del pago.**
- **Alerta de vencimiento e impulso de pago.**
- **Aplicación de acuerdos de pago y pago fraccionado.**
- **Seguimiento para descubrir las razones del no pago en clientes morosos.**
- **Autoservicio de documentos y estados de cuenta bajo demanda en chatbot.**
- **Monitoreo para detectar la necesidad de pase a ejecutivo de cobranzas humano en call center.**

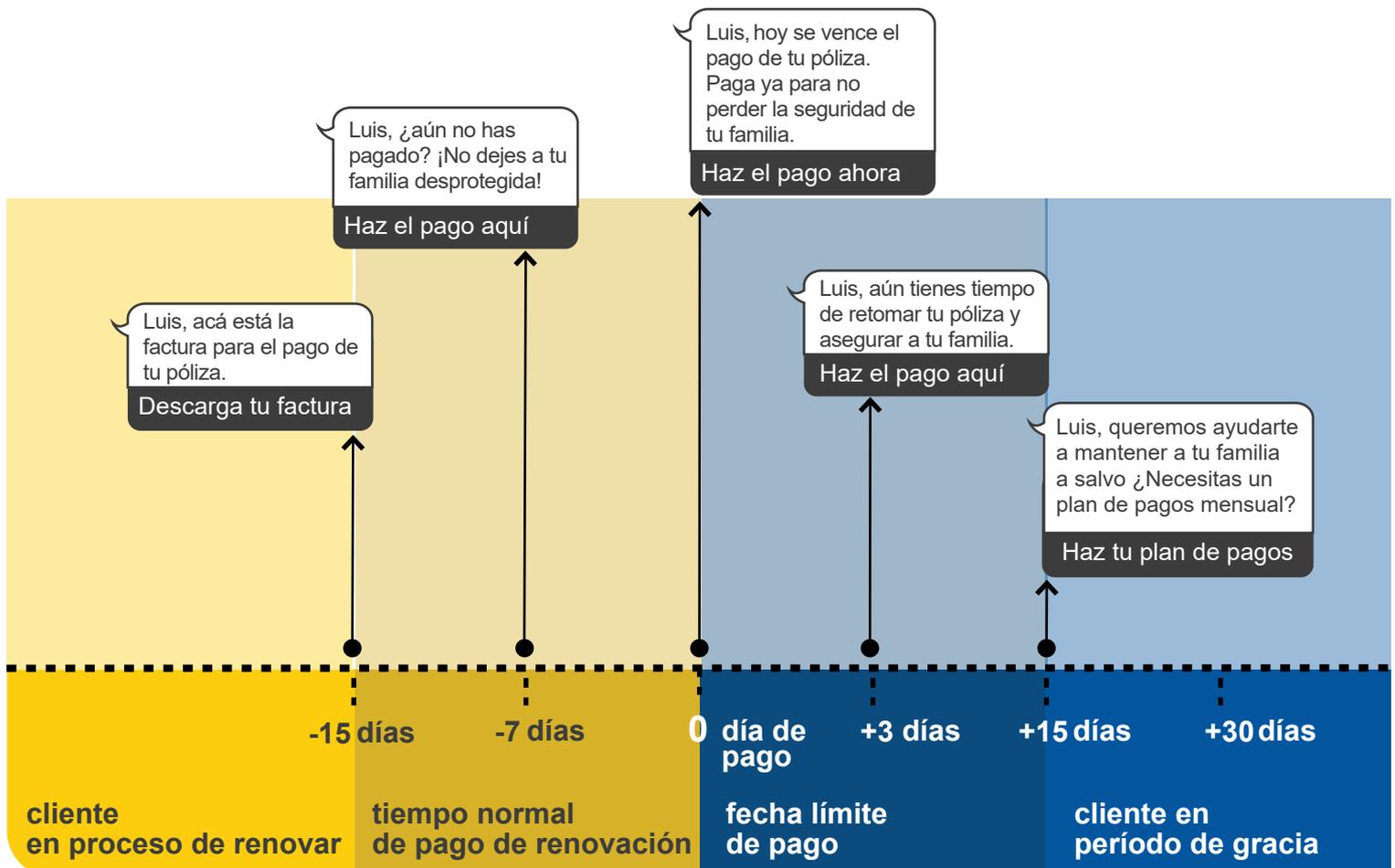
COBRANZAS Y RENOVACIÓN

Envío de factura y seguimiento del pago

La alerta de vencimiento e impulso de pago notifica al cliente automáticamente, maximizando las posibilidades de recibir el pago en el menor tiempo posible. El día de vencimiento de la factura, si aún está marcada como no pagada en la base de datos, se envía automáticamente un recordatorio del 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 o hacer el pase a un agente para garantizar el cierre de la venta o renovación.

Opciones de negociación y pago fraccionado

Tan pronto el cliente ingresa al período de gracia, el seguimiento automatizado intenta descubrir el motivo de la falta de pago. Se ofrecen opciones personalizadas que permiten afinar el perfil del cliente y comprender las razones por las que no se realizó el pago. Se envían ofertas de upselling y downselling, así como mensajes de seguimiento para ver si el presupuesto del cliente puede ser el motivo del problema. En ese caso es posible ofrecerle planes de pago fraccionado a plazos que se calculan de manera automática y el cliente puede aceptar en línea lo que facilita la decisión.



ALERTAS Y NOTIFICACIONES TRANSACCIONALES

Alertas para la seguridad y para la experiencia de cliente

Las alertas brindan a las instituciones financieras la oportunidad de cumplir con ciertas expectativas de los clientes en el mundo actual.

Las alertas transaccionales, de cara al cliente, no solo sirven para alertar sobre posibles fraudes, sino que también las alertas bancarias pueden servir como recordatorios suaves pero poderosos para tomar decisiones en relación a las finanzas. Tanto los consumidores como las pequeñas empresas tienen apetito por recibir este tipo de alertas financieras de sus instituciones.

Al adaptar las estrategias de alerta a las necesidades de sus clientes, las instituciones financieras pueden ayudarlos a monitorear y administrar sus finanzas mientras aumentan el compromiso y los ingresos.

Las alertas y notificaciones pueden mejorar el compromiso y empujar el crecimiento de la relación con el cliente. Una estrategia de alerta exitosa también puede ayudar a posicionar a una institución bancaria como la institución primaria de los clientes

A través de las décadas, DANAconnect ha construido sólidas relaciones con proveedores locales de SMS y telefonía, así como con proveedores de servicios de Internet (ISP) para garantizar el manejo adecuado de estas alertas críticas y complejas.

La omicanalidad que ofrece DANAconnect puede ayudar a las instituciones financieras a diferenciarse de la competencia y posicionarse como entidad primaria del cliente.

Algunas de nuestras soluciones para promotoría

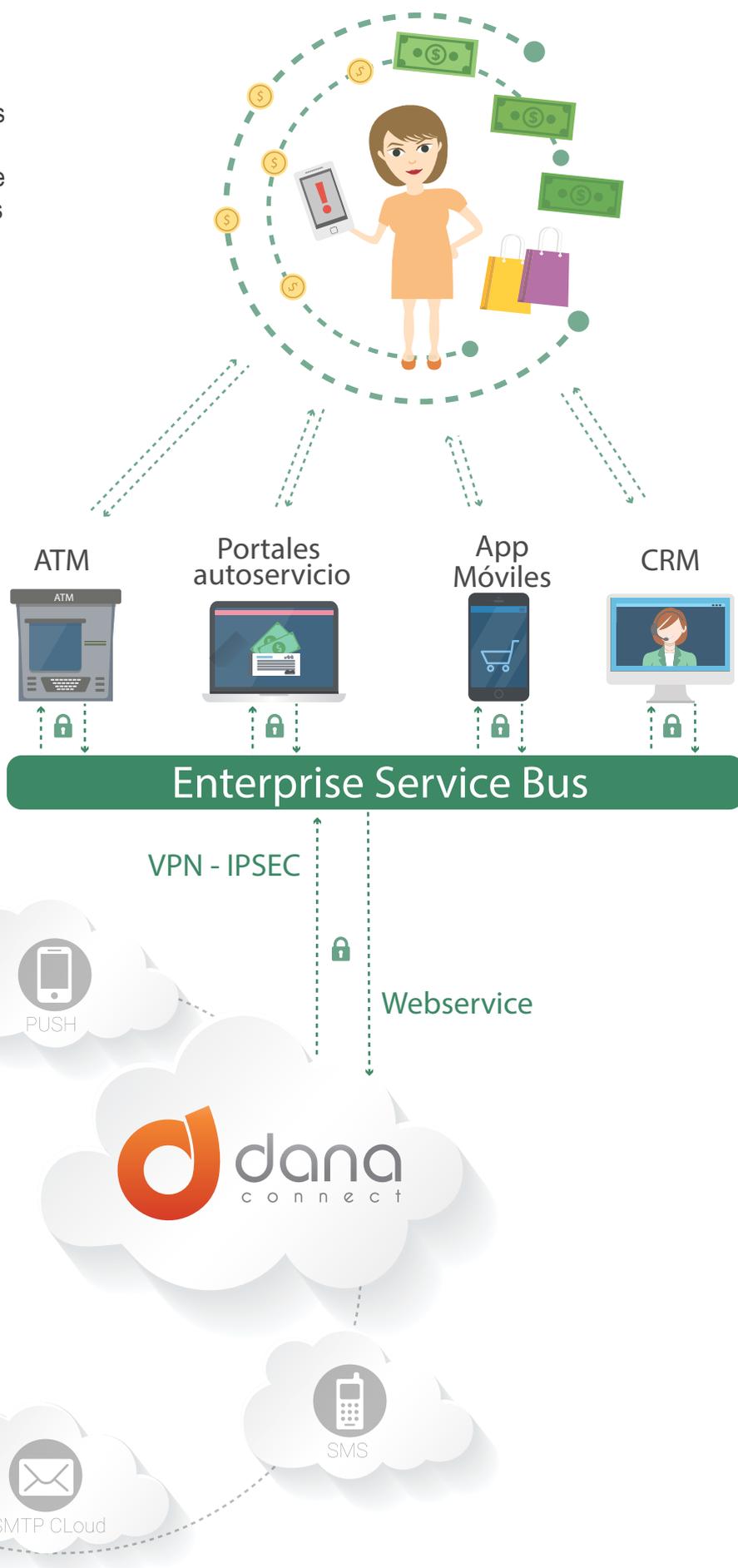
- Envío periódico del estatus de la cartera del agente en PDF: renovaciones y pagos pendientes.
- Carnet digital de agente como inventario de recursos digitales disponibles para eWallet Apple o Android.
- Chatbot WhatsApp para campañas de marketing corporativo.
- Chatbot WhatsApp para solicitudes administrativas: comisiones, gestión de venta, post-venta, reembolsos, etc.
- Campañas de promoción masivas con landing pages personalizados que incluyen foto, datos de contacto, marca y código de comisión del agente.
- Cadencia de seguimiento de ventas para agentes de seguros.
- Integraciones con los más importantes CRM a través de API.

ALERTAS Y NOTIFICACIONES TRANSACCIONALES

Omnicanalidad con diseño ágil

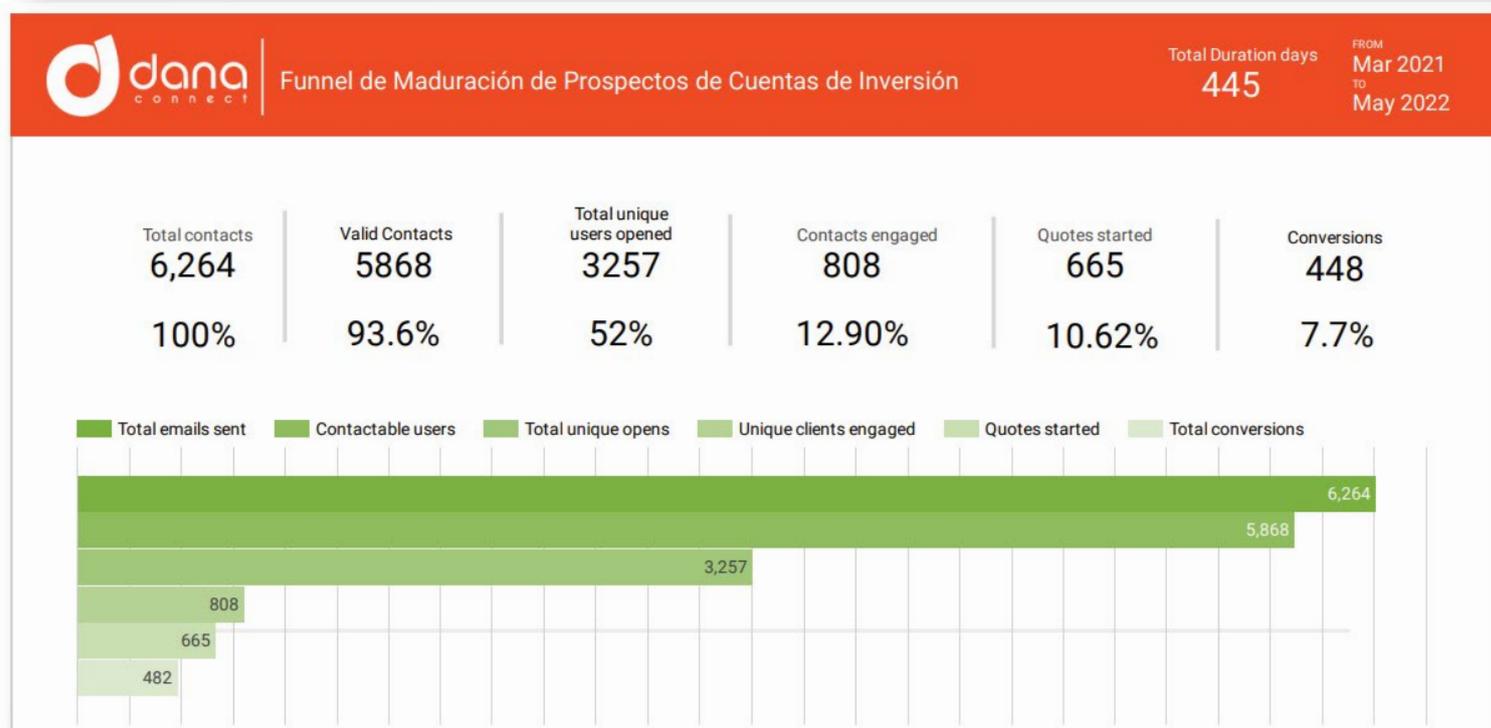
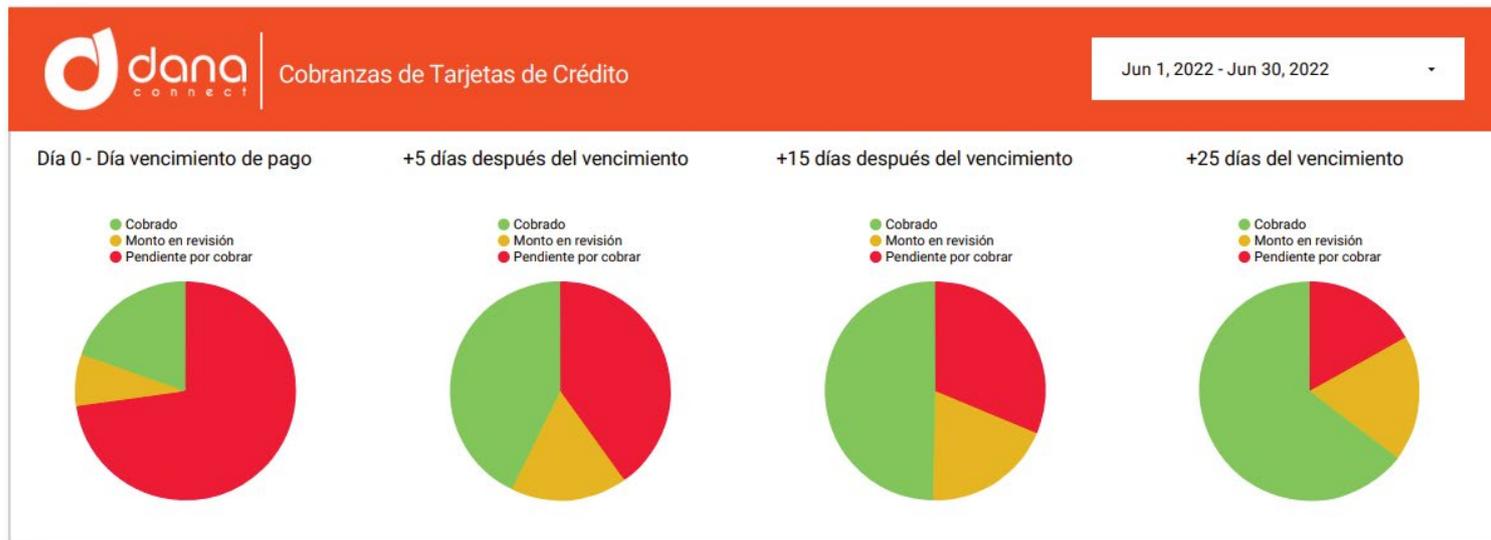
DANAconnect ofrece email, SMS, llamadas automatizadas y push nativamente. Además, el diseño omnicanal de las API de DANAconnect permite que las instituciones bancarias estén preparadas para enviar alertas a través de cualquier canal emergente en el mercado, sin importar el tipo de dispositivo o sistema operativo que posea el cliente.

SLA de envíos garantizado



INTELIGENCIA DE NEGOCIO

SERVICIO DE REPORTES INTERACTIVOS Y A LA MEDIDA



AUDITORÍA DE MENSAJES

Revisión caso por caso de envío histórico de mensajes

Channel: Email SMS CALL

From: 6/1/21, To: 8/3/21, Search

Id	Date	Recipient	Conversation	List
5,904,172,493	04/06/2021 03:55:37 PM	farroyo@danaconnect.com	Envío de OTP	Pruebas FAB
5,959,467,116	17/06/2021 06:46:59 AM	farroyo@danaconnect.com	Envío de la factura	None/Relay
5,959,467,911	17/06/2021 06:51:07 AM	farroyo@danaconnect.com	Notificación de recepción de pago	None/Relay
5,959,837,951	17/06/2021 07:18:59 AM	farroyo@danaconnect.com	Emisión/entrega póliza de salud	None/Relay
5,989,081,822	24/06/2021 12:39:29 PM	farroyo@danaconnect.com	Campaña Marketing Salud	None/Relay
5,989,380,787	24/06/2021 12:49:06 PM	farroyo@danaconnect.com	Campaña Marketing Hogar	None/Relay

REPORTE DE AUDITORIA

Se genera un reporte de la auditoria en PDF con un código QR cuya autenticidad es verificable en una aplicación en línea.



LAS ENTREGAS DE DOCUMENTOS SE REGISTRAN EN EL MÓDULO DE AUDITORÍA JUNTO CON LAS BITÁCORAS DE TRANSFERENCIA EN FORMATO NATIVO, ES DECIR, LA ENTREGA ESTÁ CERTIFICADA

Traza del mensaje

Recipient: farroyo@danaconnect.com **Date:** 10/11/2020 04:50:52 PM

From: comunicaciones@danaconnect.com **From name:** Mercantil Seguros

Subject: \$s(nombre), te adjuntamos tu carnet digital

idConversation: 229903 **Conversation name:** PKPASS

idList: 1617 **List name:** PKPASS

Status: Enviado

Opened:

Id	IP Address	Browser	Date
1,665,651,366	96.20.54.125	Apple Mail	10/11/2020 04:50:56 PM
1,665,651,482	96.20.54.125	Apple Mail	10/11/2020 04:51:01 PM

Clicks:

IP	URL	Locate	Date
96.20.54.125	https://servic...	Montreal, Canada, CA	10/11/2020 04:50:58 PM
96.20.54.125	https://servic...	Montreal, Canada, CA	10/11/2020 05:08:25 PM

MÁS DE 90 INSTITUCIONES FINANCIERAS VALIDAN NUESTRAS SOLUCIONES

