



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 funcio-

nar de manera rentable.

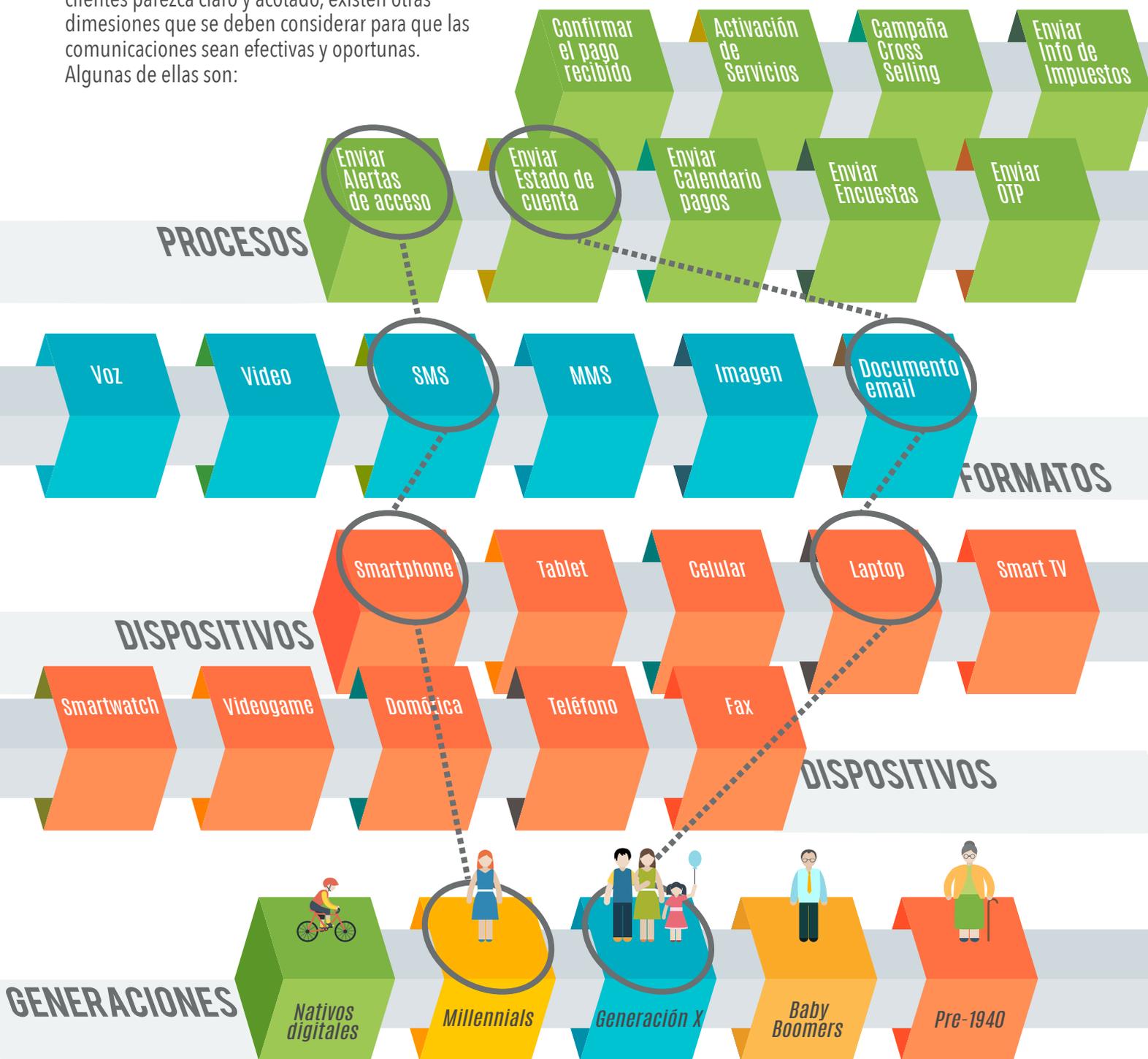
En los bancos, la tecnología ha sido la fuente de optimización de las operaciones, permitiendo habilitar canales de auto-servicio y comunicaciones automatizadas con los clientes para mantener una interacción fluida a lo largo de toda la relación.

ETAPAS EN LAS COMUNICACIONES DEL CICLO DE VIDA DEL CLIENTE:



COMUNICACIONES EFECTIVAS Y OPORTUNAS

Aunque el alcance de la comunicación con los clientes parezca claro y acotado, existen otras dimensiones que se deben considerar para que las comunicaciones sean efectivas y oportunas. Algunas de ellas son:



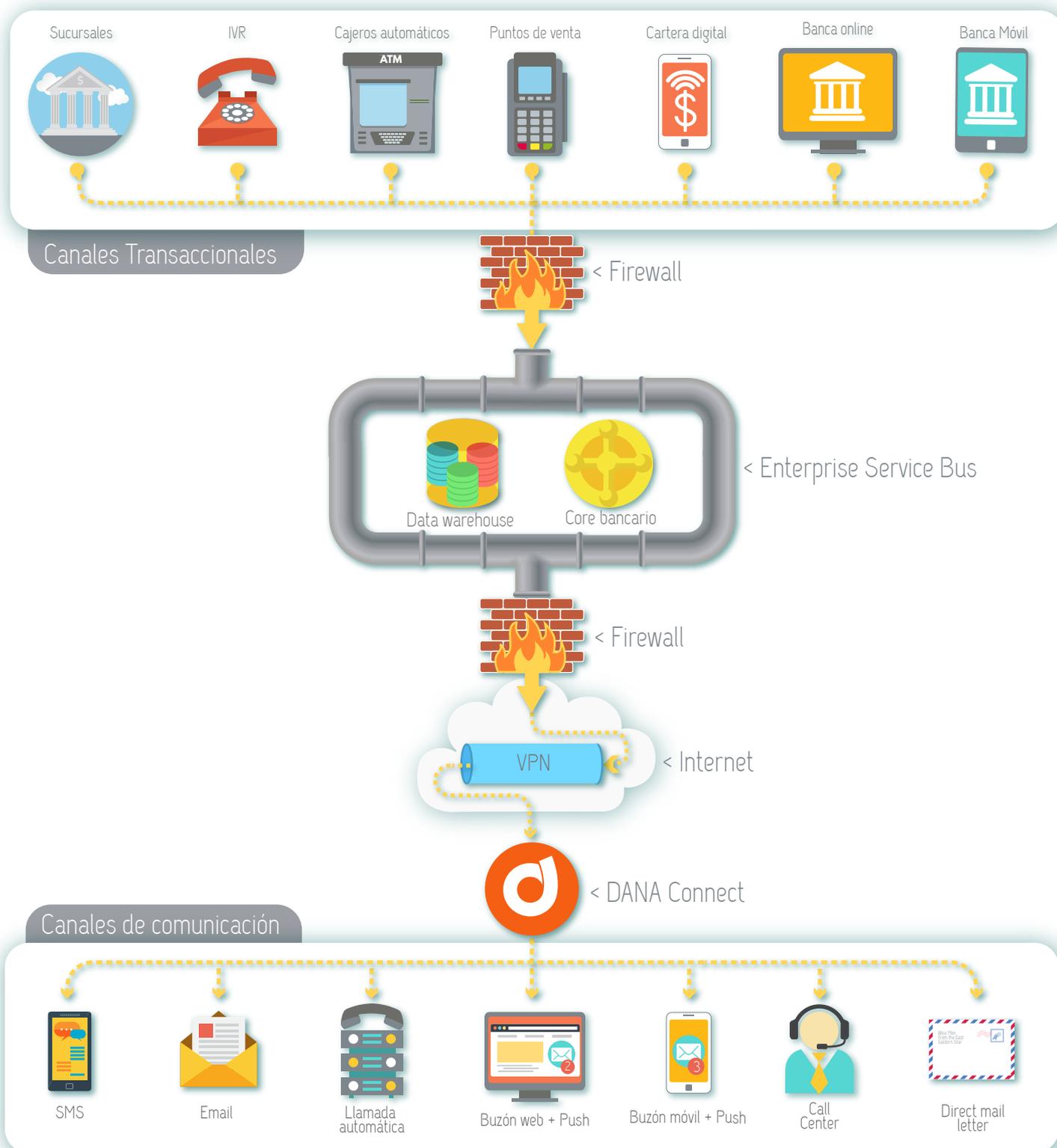
EL MOMENTO CORRECTO PARA ACTIVAR UNA COMUNICACIÓN

Existe un conjunto de comunicaciones con los clientes que pueden ser planificadas con precisión, tales como:

- La entrega mensual de los estados de cuenta
- Comunicaciones regulatorias
- Encuestas anuales de satisfacción
- Entre otras

Sin embargo, muchas otras comunicaciones se disparan ante un evento transaccional.

A continuación una infografía de los canales transaccionales de la banca y los canales de comunicación:



MÓDULOS PRINCIPALES DE DANACONNECT

Considerando que hay múltiples procesos, generaciones de personas, dispositivos y formatos de comunicación, DANACONnect plantea como solución al reto de comunicarse efectivamente con los clientes una plataforma que combina flujos inteligentes con distintos canales de comunicación, completamente integrados y trabajando en conjunto para lograr en cada etapa el objetivo comunicacional planteado.

Los 3 módulos principales de la plataforma son:

- **Conversation Manager:** Permite diseñar flujos de comunicaciones directas con los clientes, considerando múltiples pasos y múltiples canales.
- **Contact Manager:** Permite organizar la información de los clientes a quienes se contactarán.

- **Inbound Manager:** Permite recibir comunicaciones iniciadas por los clientes, considerando distintos canales de contacto.

Adicionalmente la plataforma cuenta con módulos especializados que permiten extender la variedad de requerimientos de los bancos y otras instituciones financieras. Estos son:

- Kit de API de flujos transaccionales
- Auditoría de mensajes
- Repositorio de documentos digitales
- Analizador DMARC
- Gestor de seguridad de la información

CONVERSATION MANAGER

Envío de comunicaciones por múltiples canales



CONTACT MANAGER Segmentación y administración de contactos

The screenshot shows the 'Contact Manager' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Inbound Manager', and 'Contact Manager'. The main header includes the 'dana' logo, a user greeting 'Welcome, pakienholz Venturestars', and a settings icon. Below the header, there is a toolbar with options like 'New Record', 'Delete', 'Import', 'Export', 'Operations', 'Show', and 'New Segment'. The central part of the interface is a table with columns: UID, PAIS, EMPRESA, NOMBREYAPELLOID, EMAIL, TELEFONO, CODIGO_UNICO, TRANSACCIONES, ALIADO, and E. The table contains 11 rows of data, with the first row showing UID 266, PAIS Puerto Rico, EMPRESA B. Fernandez, NOMBREYAPELLOID Tomas Garcia, EMAIL tomas.garcia@b..., CODIGO_UNICO 3ad9089f02, TRANSACCIONES 929, and ALIADO A. The bottom of the interface shows a pagination bar indicating 'page 11 of 14' and 'displaying 251 - 275 of 342'.

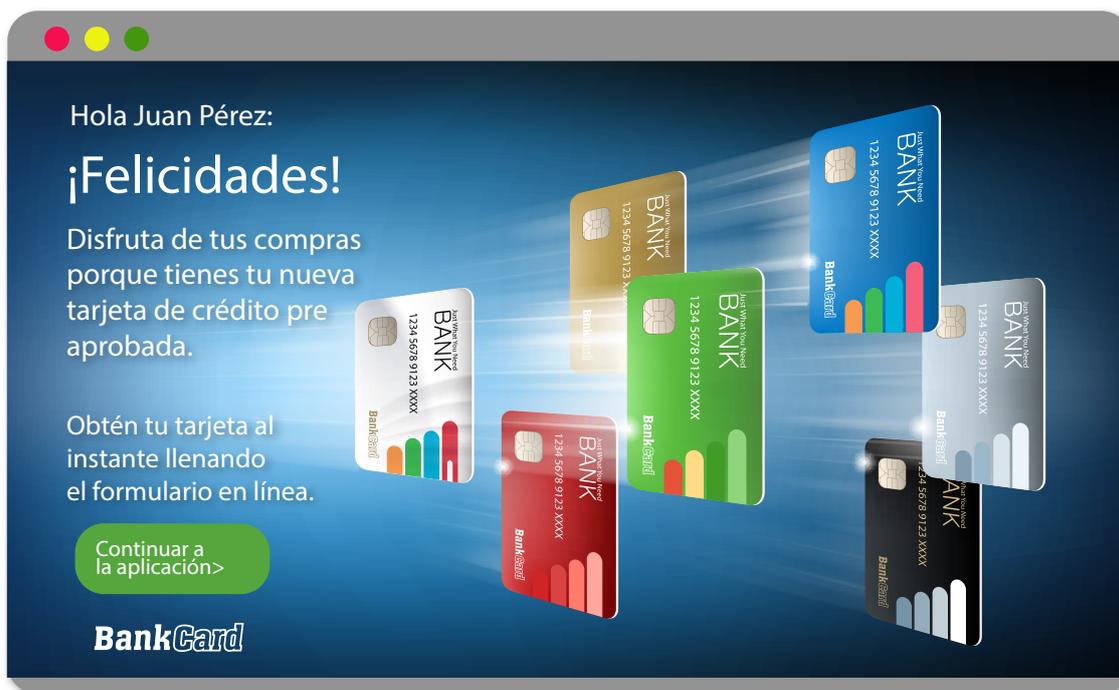
INBOUND MANAGER Recepción de información desde distintos canales

The screenshot shows the 'Inbound Manager' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Inbound Manager'. The main header includes the 'dana' logo, a user greeting 'Welcome, pakienholz Venturestars', and a settings icon. Below the header, there is a 'New Listener' section with five buttons: 'Landing Page', 'Web Form', 'Facebook Leads', 'SMS', and 'Wireless AP'. Below these buttons, there is a text input field labeled 'Name' containing the text 'Landing Page 21/02/2018 - 19:42:57'. At the bottom, there is a green 'Create' button.

¿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:

Formulario de aplicación a tarjeta de crédito

Página 1 de 3 – Información personal

33%

Nombre

Nombre Apellidos

Email

Phone

- -

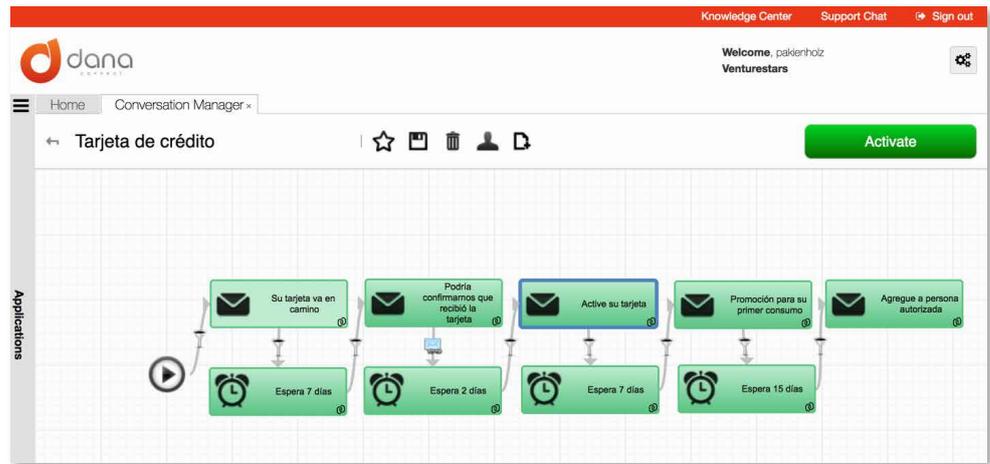
####

Carta de empleo

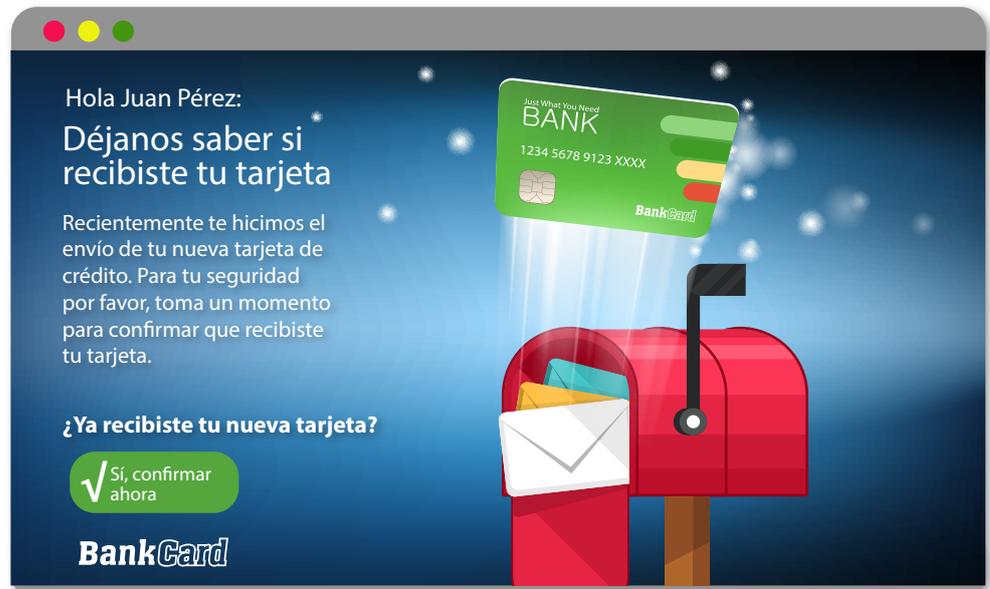
No file chosen

The form is presented in a clean, modern style with a light gray border. It includes a progress indicator at the top showing 33% completion. The fields are clearly labeled, and the phone number field uses a visual separator to indicate the different parts of the number. The file upload section is currently empty.

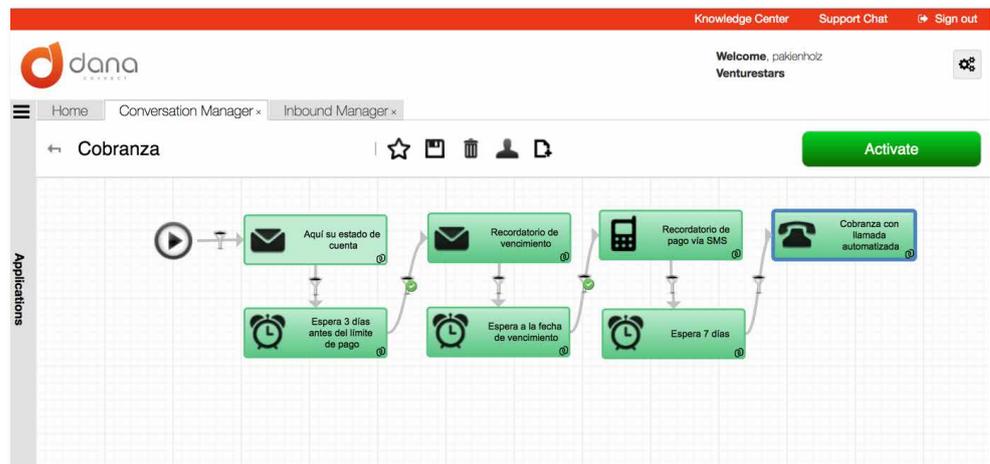
Una vez aprobada la solicitud, DANACONnect puede enviar una secuencia para la habilitación de la tarjeta de crédito y así promover el consumo.



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.

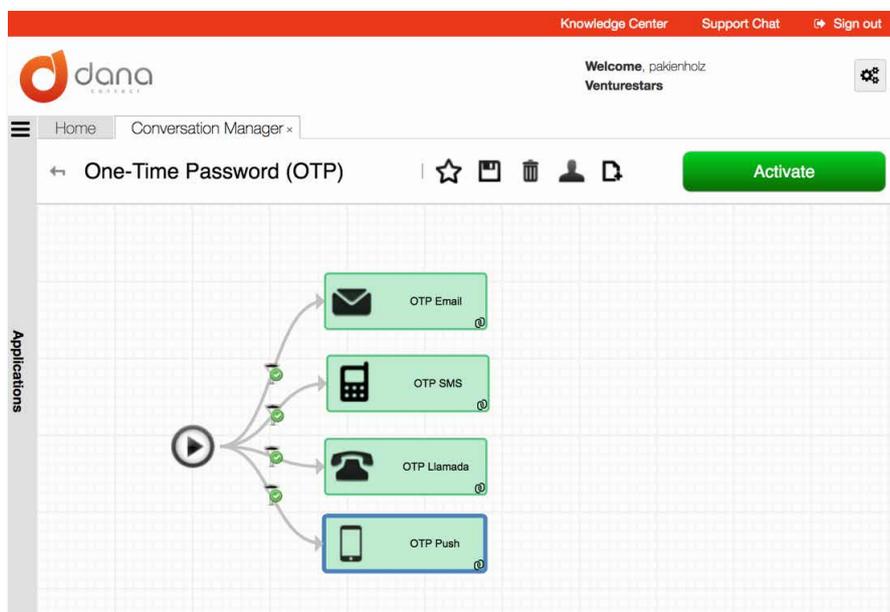


Caso 2: Generación, envío y validación de One-Time Passwords (OTP)

DANACConnect 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.

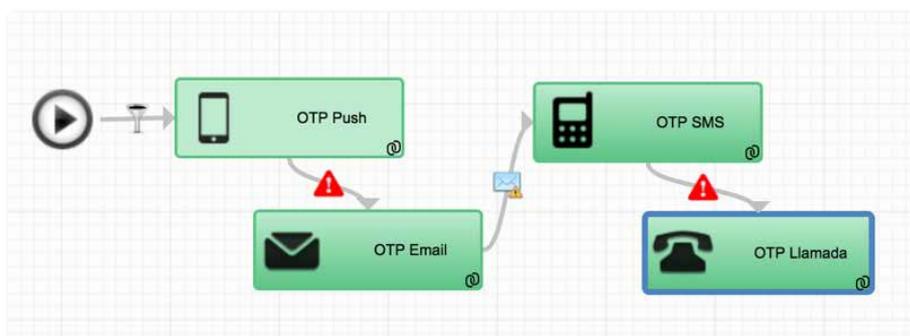
Algo importante es que DANACConnect permite enviar la clave a través de múltiples canales, permitiendo seleccionar el más adecuado para cada cliente.



DANACConnect brinda completa flexibilidad para diseñar los flujos de comunicación transaccionales:

El flujo de entrega de la OTP puede ser configurado según la decisión de cada banco. En el siguiente ejemplo, se intenta entregar la OTP por orden de economía del canal:

Primer intento de envío a la aplicación móvil del banco vía Push. Si el cliente no está afiliado a la App Móvil se envía por email. Si el email rebota se envía por SMS. Si el SMS falla se realiza una llamada automatizada.



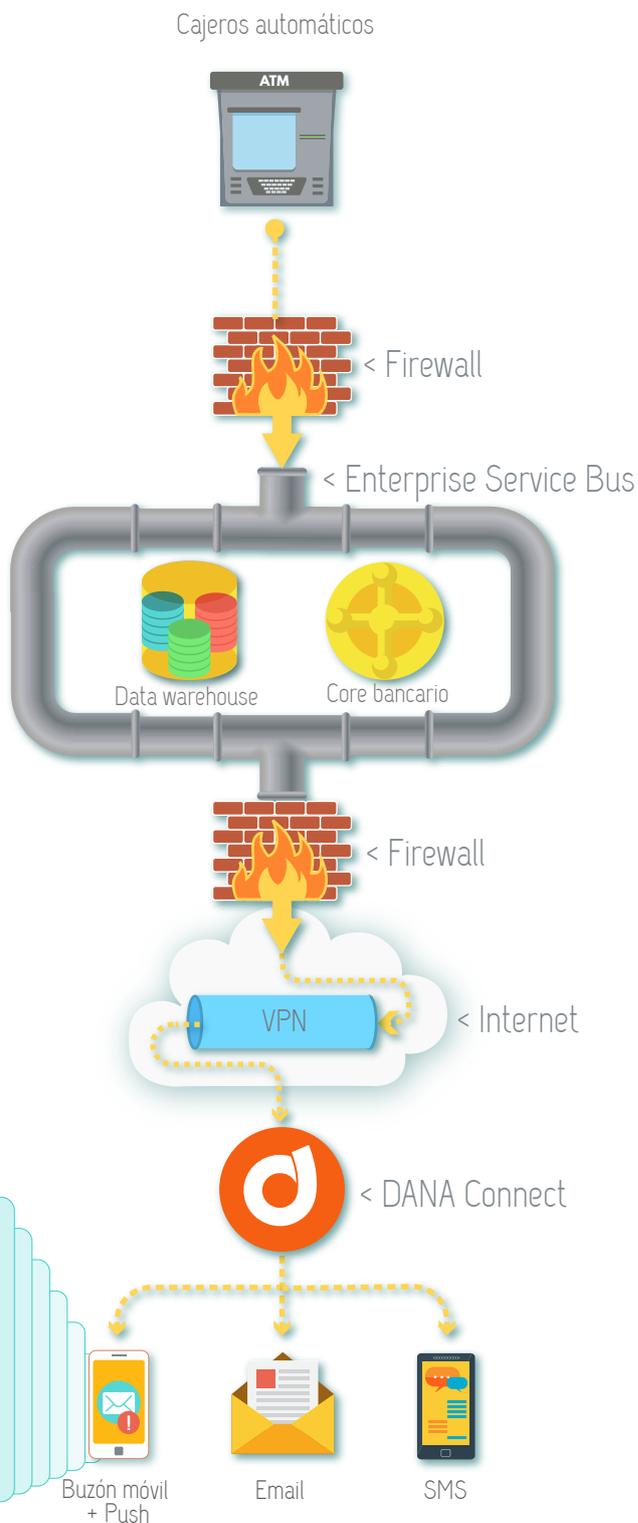
Luego de ser entregado el OTP, DANACConnect administra la validación de los mismos. Esta validación está disponible en el webservice de OTP.

Caso 3: Recibo de retiro de un cajero automático (ATM)

Cada operación de retiro en un cajero automático requiere la entrega de un recibo que contenga la fecha, el número de la transacción y detalle de la operación.

Comúnmente este recibo es entregado en papel por el mismo ATM, pero cada vez es más frecuente recibirlo a través de canales digitales.

El email es canal perfecto para entregar un recibo de retiro del ATM. Sin embargo, muchos bancos solo tienen el teléfono móvil y no el email, lo cual no hace posible la entrega del recibo en formato digital.



Las funcionalidades especializadas de DANACONNECT permiten que el recibo del ATM pueda ser entregado vía email, SMS y Push que abre un buzón de mensaje en las aplicaciones móviles.

MiBanco: Resumen de retiro de efectivo en cajero automático.
Descargar recibo:

[Tap to load preview](#)

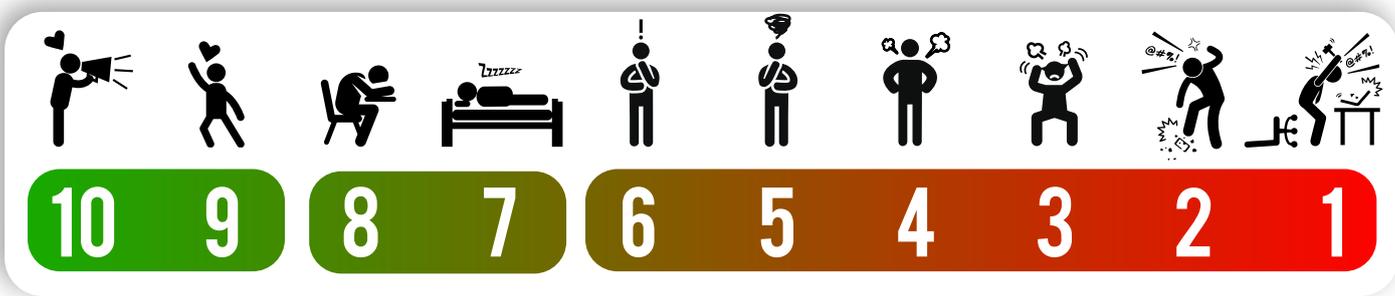
si1.me >

OPERACIÓN:

CANAL: CAJERO AUTOMÁTICO OTRA RED
 CÓDIGO DE CAJERO: 0983
 NÚMERO DE TARJETA:5811
 SERVICIO: RETIRO
 CUENTA DÉBITO: CORRIENTE
 MONTO: \$40
 SALDO ACTUAL: \$547,59
 NÚMERO DE OPERACIÓN: 0000023023

Caso 4: Campaña automática de Net Promoter Score (NPS) 45 días después de aplicar a un crédito hipotecario

Es muy frecuente realizar una consulta de NPS 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, pasivos y promotores.



A los detractores:

Para los clientes que hayan marcado la opción entre 1 y 6, la plataforma permite abrir un formulario para entender la causa de su descontento

¿Cuales variables influyeron en su respuesta?

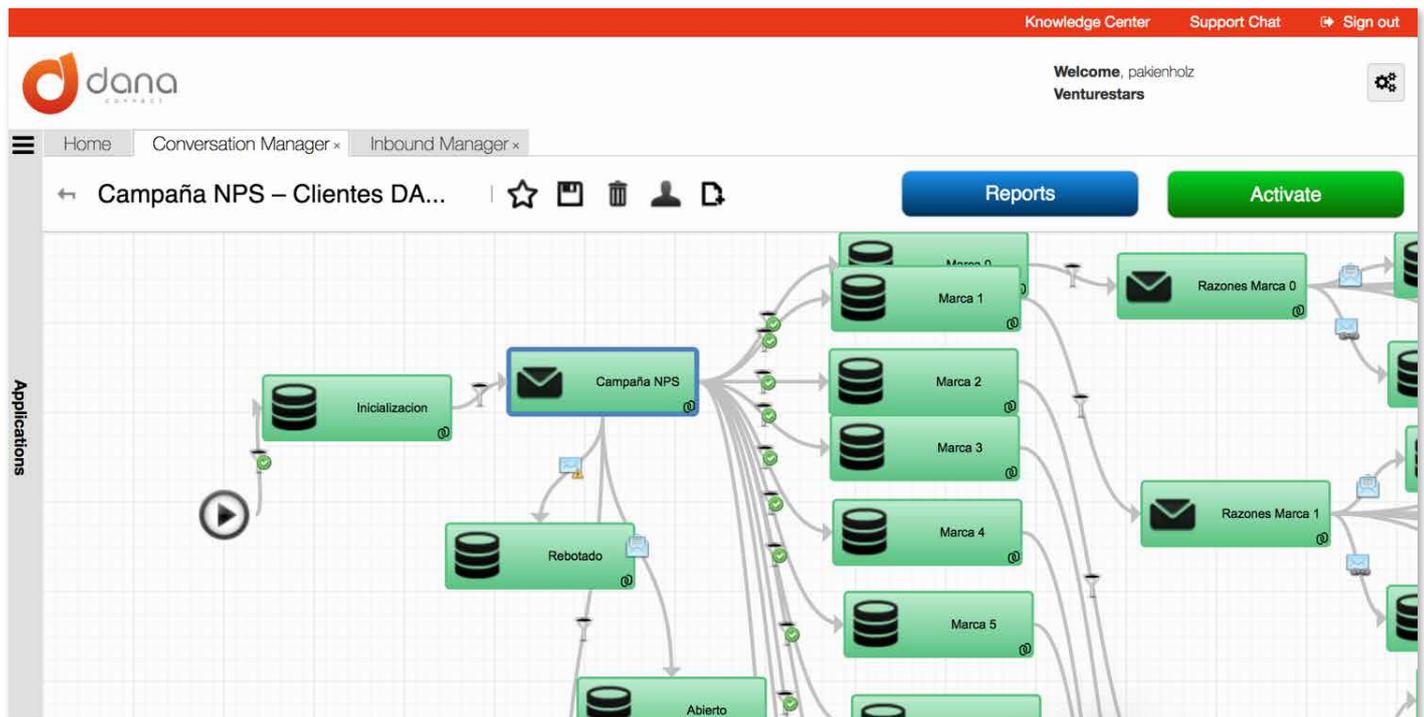
Indique su respuesta	Alto	Medio	Bajo	Nada
Velocidad del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad del asesor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condiciones de la hipoteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No fue aprobada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asesoría prestada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios adicionales

Submit

A los promotores:

DANAConnect puede enviar automáticamente una campaña, solicitando que refieran el servicio a otras personas, esto acompañado de algún incentivo.



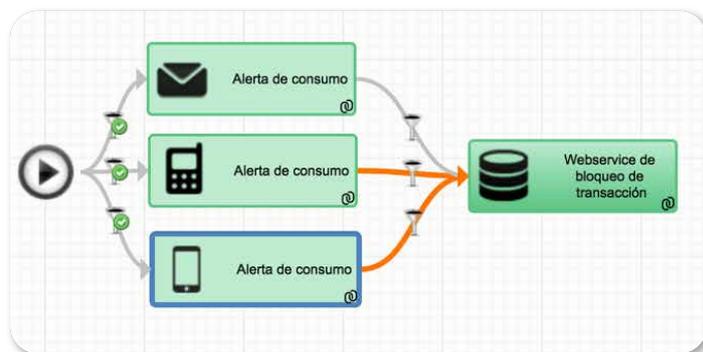
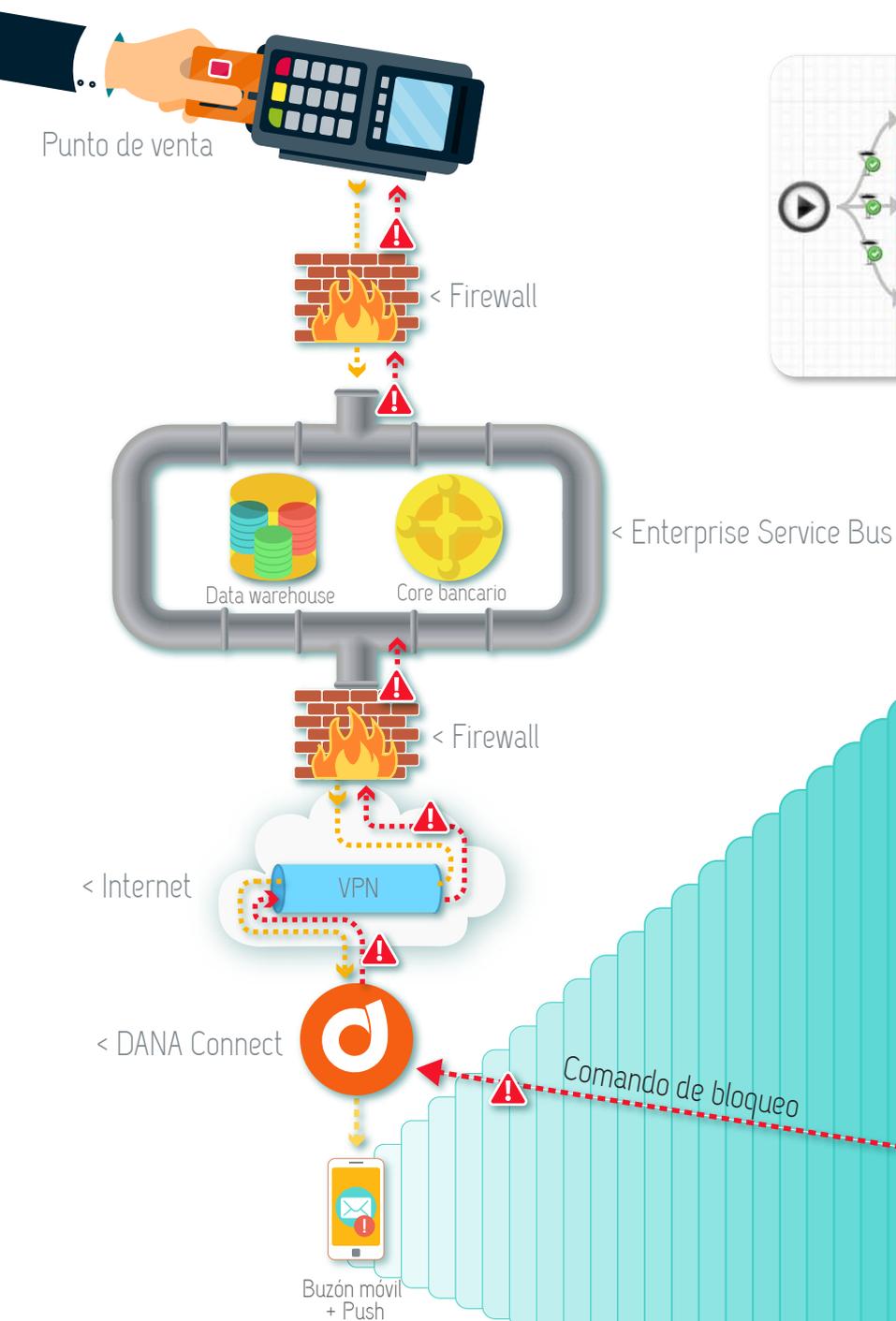
Caso 5: Alertas de seguridad en línea

Cada vez que se hace una transferencia o consumo por un monto alto, es normal enviar una alerta de prevención de fraude. A través de DANACONnect estas alertas pueden ser enviadas en línea y entregadas por uno o más canales de comunicación.

No obstante, la alerta es un solo paso. Bloquear la transacción rápidamente es una actividad importante. Por esta razón, DANACONnect permite habilitar una

funcionalidad especializada que se implementa en conjunto con los departamentos de desarrollo del banco. Esta permite activar a través de un enlace el bloqueo de la operación, gracias a que se invoca un web-service expuesto por el banco orientado a bloquear transacciones.

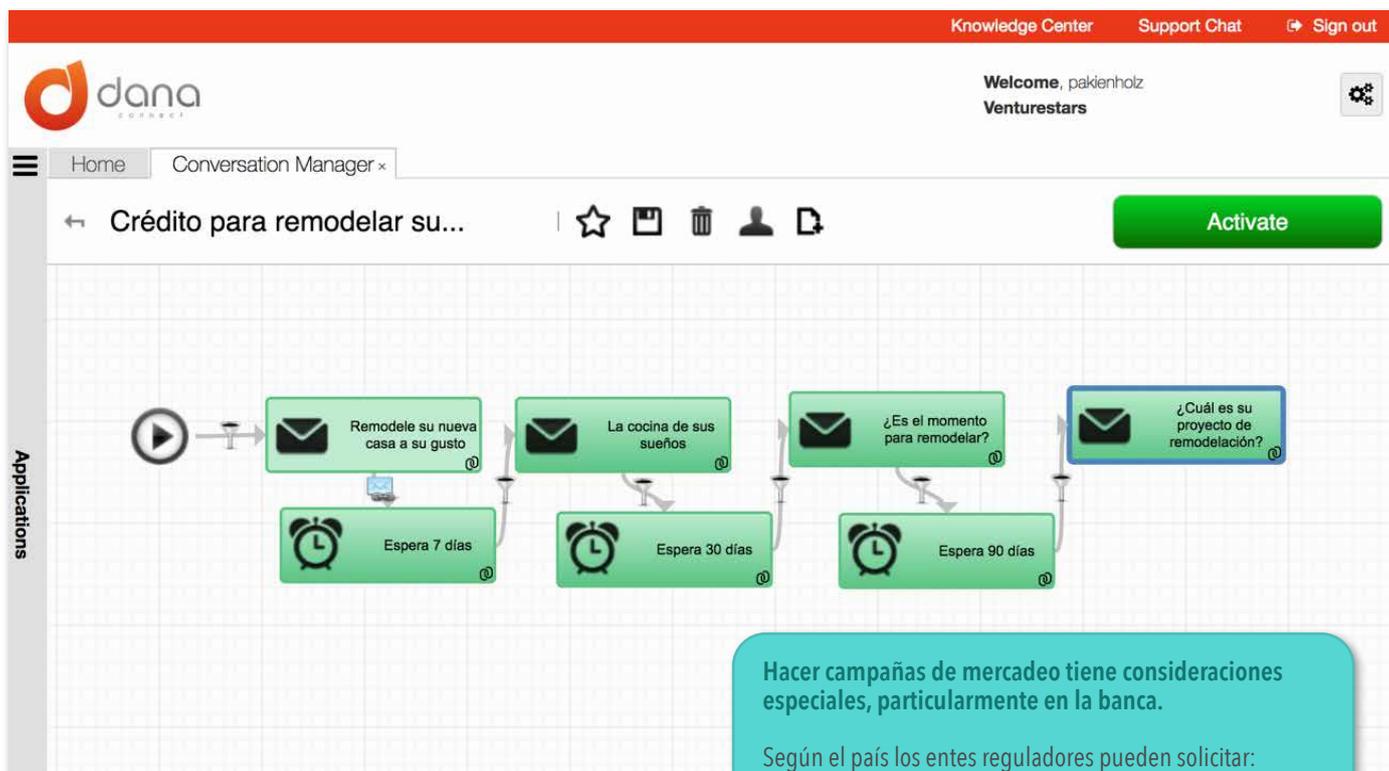
A continuación una infografía que resume el procedimiento.



Caso 6: Campañas de ventas cruzadas y maduración a largo plazo

En función de las características demográficas de un cliente y de los productos que ya ha adquirido en el banco, es posible diseñar una matriz para realizar campañas de ventas cruzadas. Por ejemplo: Un cliente que ha adquirido un crédito hipotecario, posiblemente esté interesado en otro crédito para realizar remodelaciones.

DANAConnect es la herramienta perfecta para realizar campañas de mercadeo, ya que permite activar flujos inteligentes que pueden insistir en el tiempo en la venta de un producto.



Hacer campañas de mercadeo tiene consideraciones especiales, particularmente en la banca.

Según el país los entes reguladores pueden solicitar:

- Restricción de envío por franjas horarias y evitar hacer campañas en días feriados.
- Restricción de máximo de comunicaciones por días, semana y mes a una persona.
- Capacidad de eliminar la suscripción a campañas de mercadeo, pero permitir la recepción de otro tipo de comunicaciones.
- Integración con listas negras administradas por entes reguladores.

También los bancos tienen procesos especiales para aprobar una campaña. Normalmente ocurre lo siguiente:

- Se realiza un envío a un grupo de control.
- Si la campaña es aprobada, un usuario con permisos especiales puede activar la campaña a toda la lista de contactos.

Caso 7: 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 Banking.

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:

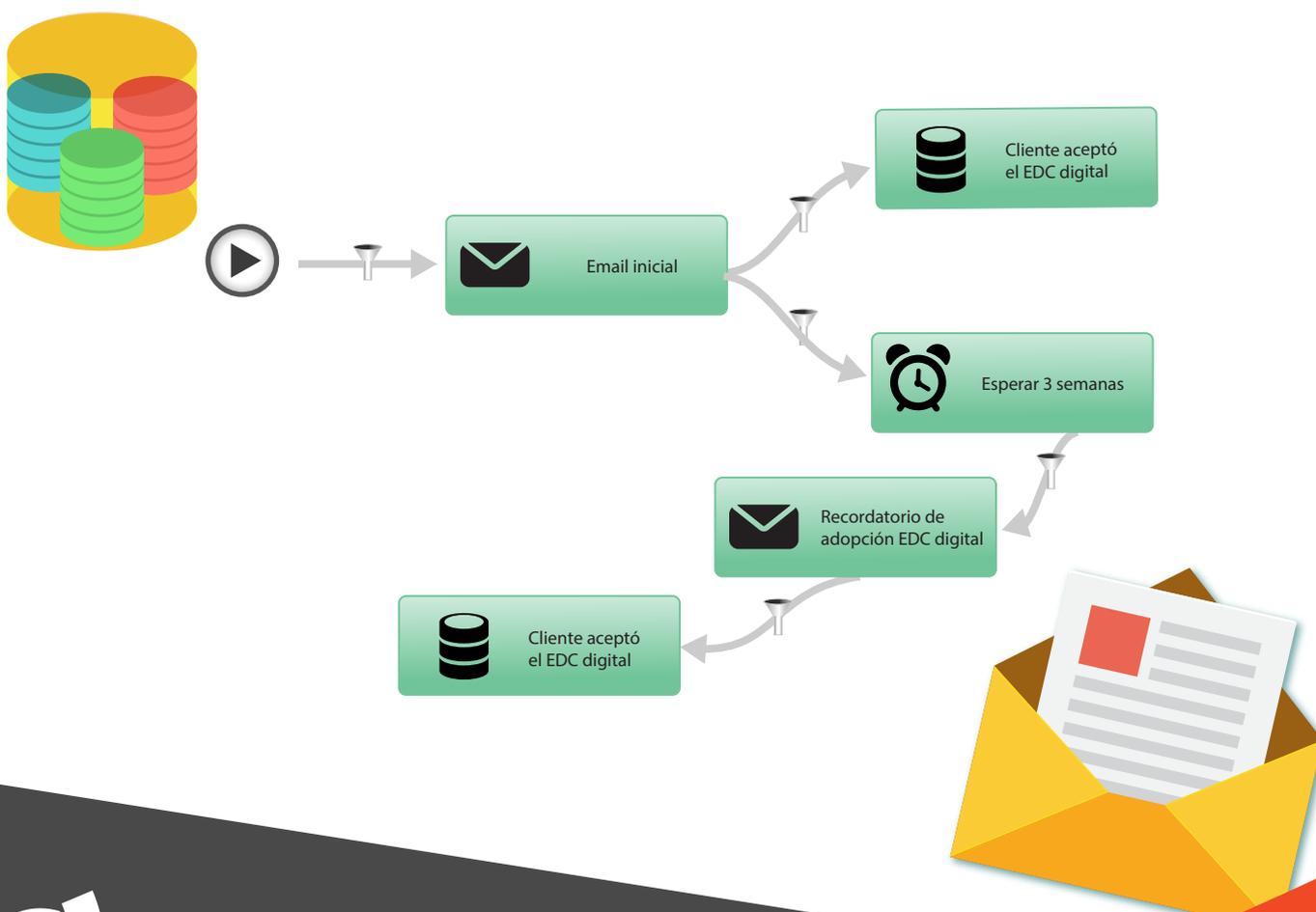
- 1- El cliente debe aceptar la migración.
- 2- No todos los clientes tienen acceso al Internet/Mobile Banking, incluso si el banco cuenta con su email y

télefono.

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.



Caso 7: Entregas de estados de cuenta

Para entregar los estados de cuenta a clientes que no tienen acceso al Internet/Mobile Banking, DANACONnect provee un portal de descarga segura que implementa distintos controles, entre los cuales están:

- Token único por email requerido para abrir la página de descarga.
- Campos de verificación para enviar la OTP.
- OTP enviado vía SMS o llamada.

Vía Webservice

Estimado Juan :
Solicite su llave de descarga

Ingrese los últimos 10 dígitos de su cuenta:

[Solicitar llave vía E-mail](#) [Solicitar llave vía SMS](#)

Juan****@*****il.com 954*****

BankCard

Enviar llave vía Email

Enviar llave vía SMS

Envío de llave vía Email

Estimado Juan :
Descargue su estado de cuenta digital

Esta es la llave de descarga para su estado de cuenta en línea:
\$4{Llave}

Su llave caduca hoy a las 11:45pm.
Ingrese al siguiente link para descargar:

[✓ Descargar estado de cuenta](#)

BankCard

Envío de llave vía SMS

555-888

Su llave para descargar el Estado de Cuenta Digital es 468927 y tiene vigencia hasta las 11:45pm del día de hoy. BANKCARD.

LISTA COMPLETA DE FUNCIONALIDADES DE DANACONNECT

Gestión de comunicaciones

- 1 Diseñador visual de flujos de comunicaciones
- 2 Administrador de conversaciones
- 3 Canal de email saliente
- 4 Canal de sms saliente
- 5 Canal de updates en base de datos
- 6 Canal de llamadas automatizadas
- 7 Canal de notificaciones push
- 8 Canal de sms entrante
- 9 Filtros y eventos en el diseñador de flujos
- 10 Envíos de archivos adjuntos - 1 mismo archivo a toda la lista
- 11 Envíos de archivos adjuntos - 1 archivo distinto a cada contacto
- 12 Equipos de trabajo y roles en la administración de los flujos
- 13 Gestión de plantillas de emails, sms, llamadas y Push
- 14 Gestión de categorías y organización de listas de Conversaciones
- 15 Incorporación de etiquetas para tener contenido dinámico por contacto
- 16 Reportes en tiempo real
- 17 Gestión de tipificación de servicios de comunicaciones
- 18 Gestión de bloqueos y denuncias de Spam
- 19 API para el envío de comunicaciones
- 20 API especializada de generación y envío de OTP
- 21 Verificación Anti-Spam en función del contenido de los emails
- 22 Canal de API Request
- 23 SMS enriquecido con HTML
- 24 SMTP trazabilidad automática
- 25 Generación de URLs cortos para SMS
- 26 Generación de eventos internos integrados en los flujos
- 27 Integración con Google Analytics
- 28 Capacidad de procesamiento de transacciones por hora
- 29 Direcciones IP dedicadas

Lista de contactos

- 1 Administración de múltiples listas de contactos
- 2 Personalización de hasta 200 campos por lista de contactos
- 3 Importación masiva de contactos vía CSV/Copiar pegar desde Excel
- 4 Exportación de contactos
- 5 Gestión de categorías y organización de listas de contactos
- 6 Personalización de tipos de datos base
- 7 Equipo de trabajo y roles en las listas de contactos
- 8 Capacidad de restringir la visualización de campos para un usuario
- 9 API para administración de contactos
- 10 Capacidad de segmentación por múltiples campos
- 11 Receptor de comunicaciones
- 12 Landing Pages
- 13 Módulo de formularios y encuestas
- 14 Recepción de SMS
- 15 Configuración de keyword para SMS entrantes
- 16 Receptor de Facebook Leads
- 17 Receptor de Contactos desde Access Points

Panel de control

- 1 Personalización de la cuenta con logo del cliente
- 2 Soporte multi-usuario
- 3 Acceso a balance y total de comunicaciones enviadas
- 4 Soporte de subcuentas

Funcionalidades avanzadas

- 1 Soporte a integraciones creadas a la medida
- 2 Retorno diario de bitácoras: Lista de nuevas activaciones
- 3 Retorno diario de bitácoras: Envíos de correos
- 4 Retorno diario de bitácoras: Aperturas de correos
- 5 Retorno diario de bitácoras: Rebotes de correos
- 6 Retorno diario de bitácoras: Bloqueos y denuncias de SPAM
- 7 Retorno diario de bitácoras: Errores durante el envío
- 8 Integración a la medida con proveedor de SMS
- 9 Integración a la medida con proveedor de Llamadas
- 10 Retorno diario de una lista de contactos
- 11 Carga ETL de contactos
- 12 Cuenta SFTP para intercambiar archivos
- 13 Repositorio de documentos/archivos
- 14 Retorno de data transformada a la medida
- 15 API de carga de archivos adjuntos
- 16 Espacio de SFTP incluido
- 17 Monitoreo y alertas sobre las integraciones
- 18 Soporte a webservices creados a la medida
- 19 API de Customer Allowance
- 20 Personalización del dominio en enlaces de email
- 21 Soporte de SPF, DKIM y DMARC

- 22 Control de máximo de comunicaciones por contacto
- 23 Control de franjas horarias para envío de mensajes
- 24 Bitácoras de transmisión de correos
- 25 Integración con entes reguladores (listas no enviar)

Módulos avanzados

- 1 DMARC soporte y reporteador
- 2 Auditor de mensajes
- 3 Reportes y analíticos
- 4 Email Archiving
- 5 Seguridad de información
- 6 API de bloqueo y aprovisionamiento de usuarios
- 7 Filtrado de accesos a usuarios por rangos de IP
- 8 Creación de nuevos tipos de perfiles
- 9 Personalización de vigencia de contraseñas
- 10 Restricción de accesos a usuarios por horarios
- 11 Informes trimestrales de seguridad (perimetral, IDS, Antivirus)
- 12 Integración con LDAP o Directorio Activo
- 13 Acceso vía VPN para integraciones
- 14 Envío de bitácoras SYSLOG en tiempo real
- 15 Panel de seguridad
- 16 Panel de entregabilidad

Soporte

- 1 Centro de conocimiento (wiki) / email
- 2 Chat online
- 3 Atención telefónica
- 4 Account manager asignado
- 5 Soporte especializado a desarrolladores
- 6 Soporte especializado a dpto de infraestructura y monitoreo

COBERTURA DE SMS Y LLAMADAS AUTOMATIZADAS

SMS NÚMERO CORTO

Ejemplo: 555888

SMS NÚMERO LARGO

Ejemplo: +1-954-300-2

LLAMADA AUTOMATIZADA NÚMERO LOCAL DEL PAÍS

	Saliente	Entrante	Núm. corto	Saliente	Entrante	Núm. largo	Saliente	Ent. red	Núm. dedicado
USA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Canada	Sí	Sí*	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
México	Sí	Sí*	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Puerto Rico	Sí	Sí*	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Guatemala	Sí	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Honduras	Sí	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
El Salvador	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Nicaragua	Sí	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
República Dominicana	Sí	Sí*	No	Sí	No	No	No**	No	No
Costa Rica	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Panamá	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Colombia	Sí	Sí*	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Venezuela	Sí	Sí*	No	Sí	No	No	No**	No	No
Ecuador	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Perú	Sí	Sí*	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Brazil	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Bolivia	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Paraguay	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Uruguay	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Chile	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Argentina	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Trinidad y Tobago	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Jamaica	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Haití	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
Belize	No	No	No	Sí	No	No	No**	No	No
España	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Italia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Reino Unido	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Portugal	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Alemania	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Francia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Austria	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Belgica	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Australia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Grecia	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Polonia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suiza	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Suecia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Dinamarca	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Noruega	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Finlandia	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Irlanda	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Holanda	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Hungría	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

*El número corto para recibir SMS es compartido y cada empresa tiene asignado un KEYWORD para diferenciar el destino de los mensajes.

**Se puede alcanzar el destino de la llamada, pero realizando una llamada internacional desde USA al país destino.

SOBRE DANACONNECT

DANAConnect es una empresa, con más de 14 años de experiencia, que provee una herramienta para automatizar el ciclo de vida del cliente basada en la nube.

Actualmente presta su servicio a más de 300 grandes empresas, bancos, aseguradoras y operadoras de telefónicas en los Estados Unidos y Latinoamérica.

VISIÓN:

DANAConnect es la pieza clave y fundamental para que todos los ciudadanos reciban la mejor calidad de servicio por parte de las empresas e instituciones públicas, siendo el motor de constante innovación y el habilitador de la transformación en las comunicaciones que se requieren para mantener la mejor experiencia de los clientes.

MISIÓN:

Facilitar y simplificar las comunicaciones del día a día entre las empresas y sus clientes, a través de la tecnología aplicada a la automatización de procesos, buscando siempre optimizar la experiencia y satisfacción de los ciudadanos que consumen los servicios, sin importar su edad, localidad o canales con los cuales se pueden comunicar.

CONTACTO EN ESTADOS UNIDOS
+1-855-600-3262 DANAConnect
2200 N Commerce Pkwy, Weston, FL, 33326 United States

e-mail:
ventas@danaconnect.com

www.danaconnect.com