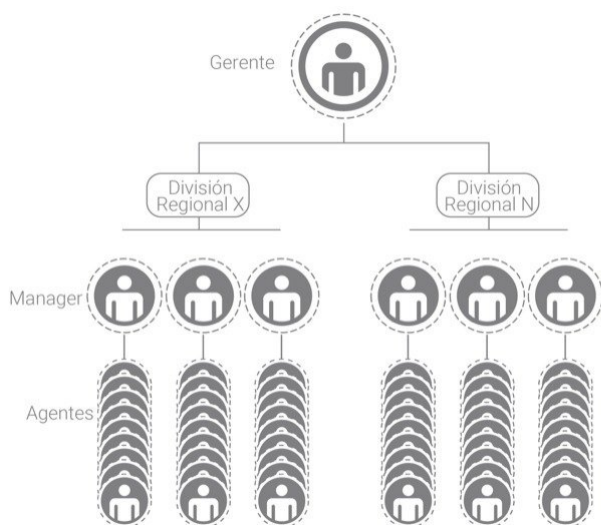


Operaciones tradicionales



Operaciones Digitales como Servicio



Las mejores prácticas convergen en un nuevo servicio

DANACONnect crea unidad de Operaciones Digitales para administrar procesos del sector financiero

2022-03-15

Marzo, 2022

Bancos y seguros tienen en sus manos la posibilidad de habilitar las automatizaciones de DANACONnect de una manera más expedita, rentable y escalable, reservándose el monitoreo y seguimiento de esa gestión.

La recuperación de la cartera de cuentas incobrables, la venta de pólizas individuales y la atención al cliente, son algunas de las áreas de servicios de esta nueva unidad, a cargo del equipo de DANACONnect junto a su red de aliados comerciales en cada país.

Caracas, Marzo 2022.- Con la creación de la Unidad de Operaciones Digitales, DANACConnect da un nuevo paso en su misión de proveer soluciones que impulsen a las empresas a mejorar la manera como se relacionan con sus clientes para que puedan incrementar el alcance y la rentabilidad de su negocio.

De esta manera, la empresa líder en el desarrollo de automatización de comunicaciones, capitaliza todas las fortalezas de la plataforma DANACConnect en la nueva gerencia de Operaciones Digitales, ofreciéndolas al mercado en forma de servicios.

"Más de 15 años trabajando en este entorno nos han llevado a consolidar estrategias y procesos automatizados efectivos, ágiles, que se habilitan en menos tiempo ya un menor costo. Al delegar en Danaconnect el manejo digital de ciertas operaciones, las compañías del ecosistema financiero obtendrán un ahorro considerable en horas de consultoría, desarrollo, implementación, capacitación y administración", explicó Paul Kienholz, Fundador y CEO de la empresa.

El cliente como eje del negocio

La plataforma de DANACConnect automatiza la relación con los clientes del sector financiero abarcando todos aquellos procesos que implican trato continuo con éste a lo largo de toda la compañía: mercadeo, ventas, bienvenida a nuevos clientes, envíos de estados de cuenta, cobranzas, gestiones de atención al cliente como manejo de reclamos, siniestros, requerimientos de alertas, fraudes o gestión de experiencia del cliente, entre otros.

Esta plataforma consiste en una capa de software como servicio que atiende el ciclo de contacto con el cliente dentro de las organizaciones. Su siguiente paso ha sido el foco en una visión global, bajo la modalidad por consumo y en la nube, lo cual permite a las empresas hacer configuraciones a la medida de sus necesidades de interacción.

En el último año, la empresa se centró en el estudio de más de 500 casos de la industria, para desarrollar el exitoso Catálogo de Soluciones de Automatización de Experiencia del Cliente, sobre el cual ahora se fundamenta la oferta de este nuevo servicio administrado. Ahora continúa ese avance al incorporar a su oferta de soluciones, la Unidad de Operaciones Digitales, como una opción adicional a la implementación tradicional.

"Esta nueva Gerencia ofrece la implementación de las soluciones que se encuentran en este Catálogo de Automatizaciones de DANACConnect para ayudar a las organizaciones a mejorar la adopción tecnológica, automatizar sus procesos más ágilmente y mejorar las comunicaciones con los clientes", precisó el CEO de DANACConnect.

La fuerza de trabajo digital

Para incorporar estas automatizaciones dentro de sus procesos, las empresas necesitan equipos multidisciplinarios, de diseñadores, desarrolladores, generadores de contenidos, especialistas en procesos como ventas o cobranzas, entre otros, aunque dispongan de la tecnología, recursos y valiosas herramientas como el catálogo de automatizaciones de DANACConnect.

"Estamos viendo que muchas compañías actualmente enfrentan dificultades para poner en producción este tipo de proyectos, los llevan muy lentamente o no los completan", analiza el Fundador y Director de DANACConnect.

En este sentido, explica que el propósito de crear la Unidad de Operaciones Digitales es poner a disposición de las empresas ese equipo multidisciplinario, desde DANACConnect y también a través de su red de aliados comerciales en cada país, para lograr una implementación expedita.

También contempla ayudar a las empresas a digitalizar progresivamente las operaciones, proceso a proceso, para mejorar la adquisición, retención y rentabilidad de los clientes. "En un principio, DANACConnect se encarga de la implementación al 100%, pero el fin último es ir progresivamente haciendo la transferencia del conocimiento y de la cultura digital para que su empresa pueda manejar su operación digital de manera independiente", explica el ejecutivo.

Estas automatizaciones representan una fuerza de trabajo digital muy eficaz, que ejecuta las actividades rutinarias con gran precisión, permitiéndole al recurso humano de las empresas concentrar sus esfuerzos en otro tipo de tareas, como pueden ser el seguimiento de estas automatizaciones. "El objetivo es ofrecer una alternativa ágil, práctica, que permita resultados concretos en el corto plazo y garantice un mejor viaje del cliente dentro de la organización", concluyó Paul Kienholz.

SOBRE DANACConnect: DANACConnect es una empresa de software creada en 2012 con presencia en 17 países, y una importante participación en el sector financiero regional. Mantiene una gran base instalada desde sus inicios y ha desarrollado interesantes e innovadores proyectos que comenzaron con campañas de marketing y notificaciones de transacciones generadas desde los sistemas bancarios, y que hoy confían en las más recientes automatizaciones de DANACConnect para la relación con sus clientes. DANACConnect cuenta con una red robusta de canales comerciales para atender en conjunto las necesidades de automatización de las comunicaciones de las principales organizaciones de servicios de la región. <https://es.danaconnect.com/aliados-comerciales-danaconnect/> La innovación sigue siendo la apuesta permanente de la empresa.

