

## OMNICHANNEL

# El marketing conversacional basado en plataformas

Desde una plataforma única, envía mensajes a través de SMS, RCS, OTTs o correo electrónico, ahorrando tiempo, costes y mejorando la calidad de tu servicio de atención al cliente.



## CONTEXTO DE MERCADO

La comunicación entre empresas y consumidores es cada vez más bidireccional, alejándose de los canales tradicionales (SMS/MMS, correo electrónico, voz). Ahora se espera una verdadera conversación y de ahí el nacimiento de la mensajería de marketing conversacional (RCS, Mensajería In-App, WhatsApp, Facebook Messenger, etc.). Esta nueva tendencia propicia que empresas y consumidores mantengan una comunicación activa y relevante sobre ofertas, productos, atención al cliente y un constante feedback que enriquece la dinámica de negocio y consumo.

Con esta excepcional herramienta, facilitamos la adaptación a las siempre cambiantes expectativas de los consumidores y una experiencia de cliente fluida y atractiva.

## NUESTRO PRODUCTO

Nuestra solución Omnichannel consiste en una plataforma central multicanal diseñada para conectar clientes empresariales y agregadores con dispositivos activos en redes móviles de todo el mundo. Entre otras funcionalidades, permite a los clientes lanzar campañas y adaptar y coordinar conversaciones a través de múltiples canales de comunicación, todo ello a través de herramientas visuales que ahorran tiempo y simplifican las tareas.

Mejora los KPI de tu negocio con tus campañas aumentando las tasas de lectura y conversión y llevando el compromiso y las relaciones con tus clientes a otro nivel.

Mejora tus KPIs mientras obtienes  
datos en tiempo real

Operacionaliza tu experiencia de cliente con capacidades  
conversacionales e impulsa la transformación digital  
de tus procesos de negocio.

- Conjunto de APIs para integrarse con tu plataforma (API o SMPP).
- Plataforma capaz de secuenciar flujos de mensajes mediante capacidades omnicanal:
  - Canales de mensajería avanzados (OTTs).
  - Workflow Builder: crea tus campañas visualmente.
  - Capacidades de marketing conversacional.
  - Orquestación de canales y plantillas de casos de uso.

- Aprovisionamiento de chatbot con verificación de marca.
- Informes:
  - Repositorio CDR unificado para tráfico, conteniendo información tanto de interacciones entrantes como salientes.
  - Análisis y paneles de control casi en tiempo real, con análisis operativos, estado del servicio y notificaciones en todos los canales.

- Entorno de producción de alta disponibilidad, ofrecido como un SAAS alojado en una nube pública multizona de una sola región (SLA de tiempo de actividad del 99,95%).
- Terminaciones que cubren todo el país.
- Soporte 24x7.
- Plantillas para todas las opciones de canal.
- Entrega garantizada: Múltiples canales de distribución con mecanismos de emergencia para garantizar que los mensajes importantes se reciban siempre.



La mejora cuantitativa del *customer journey* impulsará un mayor compromiso y mejorará tus KPI.

Ofrece a tus clientes una experiencia omnicanal personalizada y completa en la que tendrán total control de sus interacciones desde una única plataforma

- Una plataforma, múltiples canales: Canales Telco (SMS o RCS), OTT (Whatsapp), correo electrónico y otros canales a la carta.
- Optimización de costes.
- Terminación Global: cobertura global y local, con cualquier operador y en cualquier país (LatAm).
- Seguridad: El servicio cuenta con seguridad relacionada con las credenciales y cualquier información confidencial, por lo que se garantiza su custodia y protección en cumplimiento de la normativa.
- Gestión de preferencias de canal: Los clientes pueden especificar su canal de comunicación preferido y las preferencias asociadas a la personalización de la marca.
- Aumento de la precisión de la campaña (tasa de conversión) gracias a las múltiples opciones configurables para cada flujo, permite a las empresas aprovechar la inteligencia de red, de dispositivos y de canales para que la interacción con el cliente sea más inteligente, contextual, personalizada y relevante.

## NIVELES DE LICENCIA



### A) Edición Access

- a. Acceso API
- b. Baja complejidad de comunicación (limitado número de interacciones)
- c. Servicio de terminación.



### B) Edición Esencial

- a. Gestor de campañas
- b. Plantillas
- c. Informes



### C) Edición Premium

- a. Generador de flujos de trabajo
- b. Secuenciación total de flujos