



Genere la futura experiencia del cliente con Syniverse CPaaS

Permanezca conectado con sus clientes mediante conversaciones interactivas que proporcionen valor en cada touchpoint con la marca

syniverse[®]

Las marcas nativas digitales: pioneras de las nuevas CX

Las marcas nacidas en el mundo digital crearon un nuevo estándar de la experiencia del cliente con actualizaciones en tiempo real y transparencia, lo que obliga a todas las empresas a encontrar la forma de imitarlas



Comercio electrónico

Manténganse informado en cada etapa del recorrido del paquete



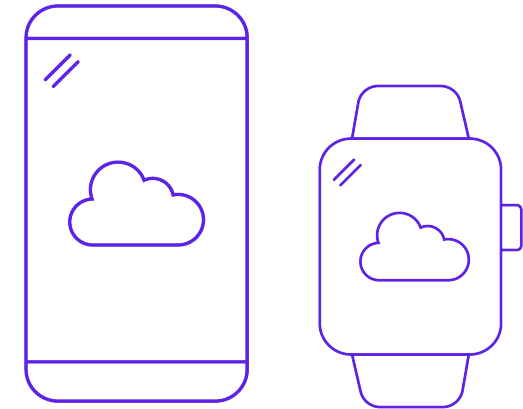
Entrega de alimentos

Tenga una experiencia de extremo a extremo al comprar alimentos por vía móvil



Compartir viajes

Solicite y programe viajes por vía móvil con mínimo esfuerzo



Las empresas a las que se conoce como “adoptadoras digitales” ahora deben pasarse a esta estrategia del “móvil primero” sin causar interrupciones ni al negocio ni a los clientes

Acelere su transformación digital hacia la vía móvil

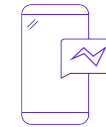
Syniverse brinda una solución sencilla, alojada en la nube, para que las empresas usen las comunicaciones móviles a fin de ofrecer a los clientes experiencias sin interrupciones, de calidad y digitales



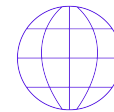
Simplifique todas sus comunicaciones móviles con los clientes de manera sencilla y efectiva



En cualquier dispositivo móvil.



Hacia cualquier canal móvil



En cualquier parte del mundo.

a través de una única plataforma de comunicaciones alojada en la nube.

CPaaS: una plataforma de comunicaciones más potente

Qué es CPaaS

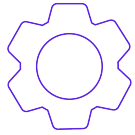
- ▶ CPaaS es el acrónimo de *Communications Platform as a Service* o “plataforma de comunicaciones como servicio”
- ▶ CPaaS es una plataforma alojada en la nube que permite a los desarrolladores agregar a sus propias aplicaciones características de las comunicaciones en tiempo real sin necesidad de construir infraestructura de *backend*



syniverse®

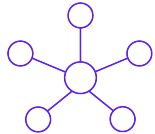
El cambio a CPaaS

Una solución potente para las empresas. Una experiencia superior para los clientes.



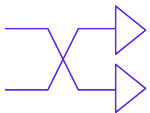
Menos desarrollo

El desarrollo requerido es mínimo o nulo, gracias a la plataforma alojada en la nube, que utiliza interfaces de programación de aplicaciones (API)



Comunicaciones omnicanal centralizadas

Tendrá una perspectiva de 360 grados de los clientes, y podrá ofrecerles experiencias sin interrupciones y enriquecidas a través de múltiples canales



Consumo sencillo y ágil

La solución puede ser de autoservicio o de extremo a extremo, o una que se conecte a otras plataformas de comunicaciones



CPaaS facilita que las empresas cumplan con sus metas

65 puntos más

Mayor NPS

- Gartner

Para las empresas de mejor rendimiento que demandan menos esfuerzo del cliente y que brindan experiencias sencillas y confortables

10x

ROI

- Syniverse

De aumento del ROI a través de campañas de mensajería móvil que generan tráfico en la tienda

86%

Calidad sobre precio

- Qualtrics

De los compradores están dispuestos a pagar un precio más alto a cambio de una gran experiencia de cliente

10%

Volumen de llamadas

- Syniverse

de disminución del volumen que recibe el centro de llamadas gracias a alertas por mensaje de texto

\$17M

Depuración de base de datos

- Syniverse

en ahorro de costos gracias a la depuración de la base de datos de números telefónicos

Mejores experiencias

Aumento de ingresos

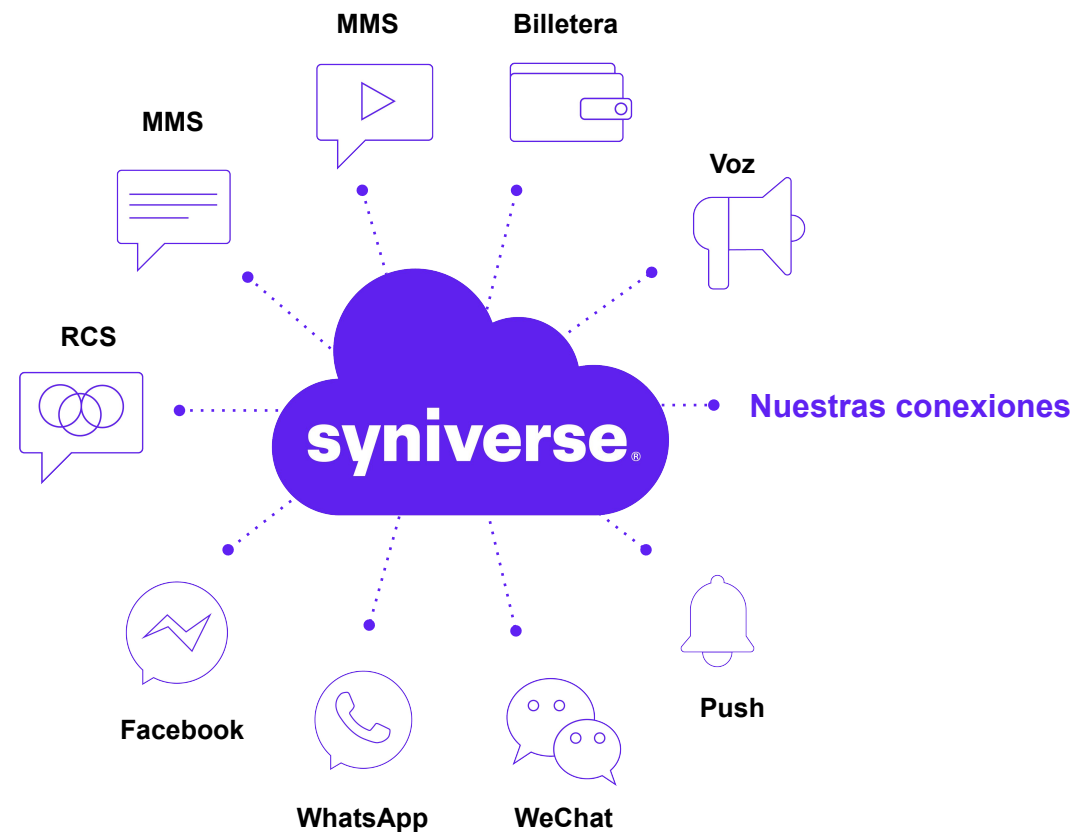
Ahorro de costos

CPaaS está diseñada para generar resultados de manera sencilla y eficiente

Nuestra plataforma CPaaS fue diseñada para las empresas que precisan simplificar la llegada a los clientes por diferentes canales y dispositivos, en todo el mundo y en gran escala

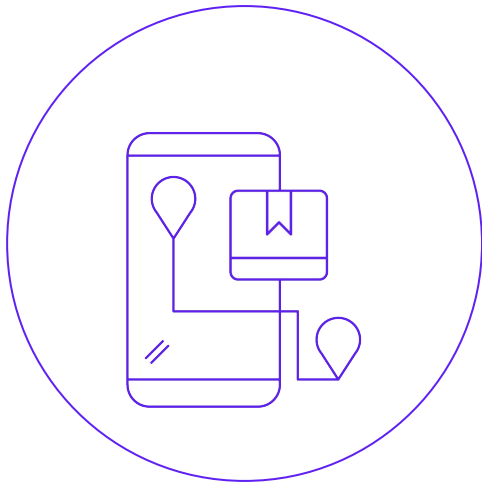
Casos de uso

Marketing	- Promociones - Premios por fidelización
Atención al cliente	- Soporte al cliente - Encuestas a clientes
Operaciones	- Alertas de transacciones - Comunicación para empleados
Gestión del riesgo	- Contraseñas de única vez - Alertas de fraude

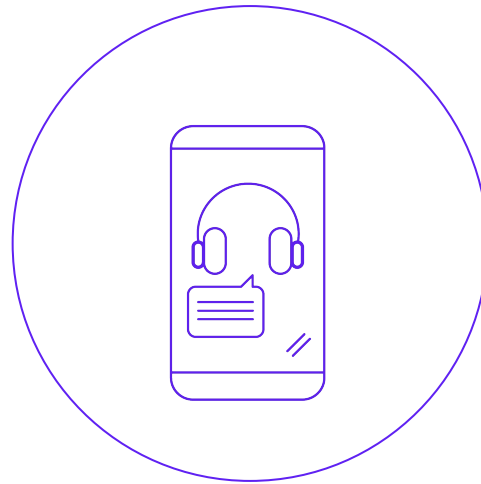


Cómo CPaaS respalda a las empresas en su adaptación a la nueva normalidad

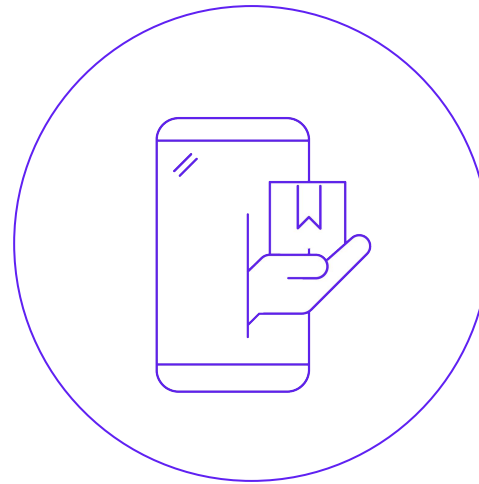
A medida que las empresas se recuperan de los efectos del COVID-19 y se adaptan a ellos, permanecer conectadas y en sintonía con los clientes y empleados es de máxima prioridad



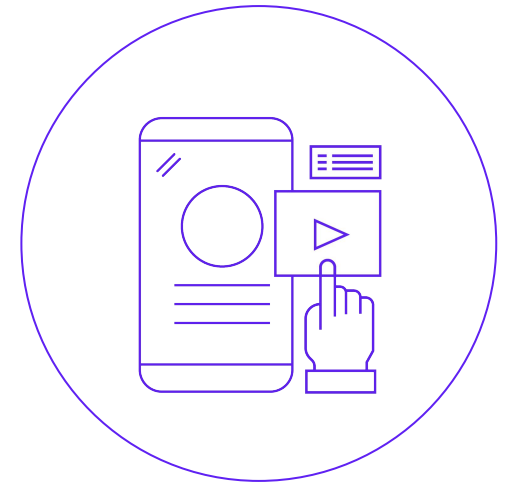
Primero por móvil



Sin contacto



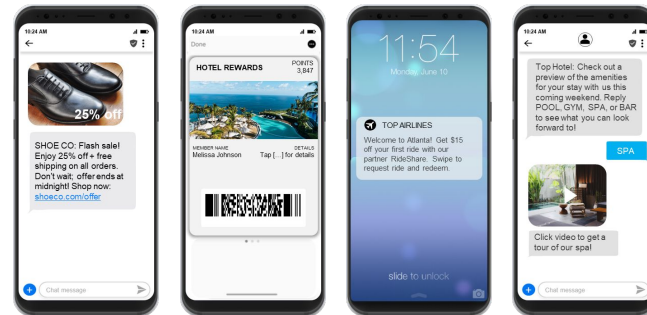
Confort



Interacción

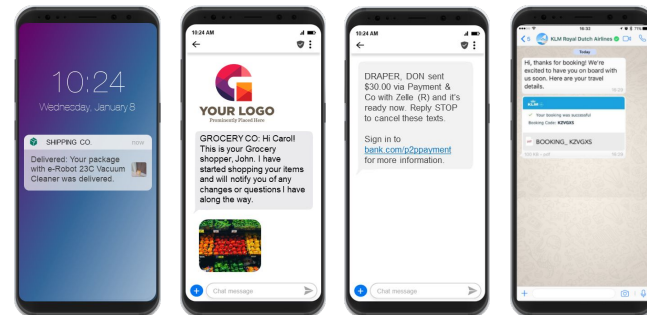
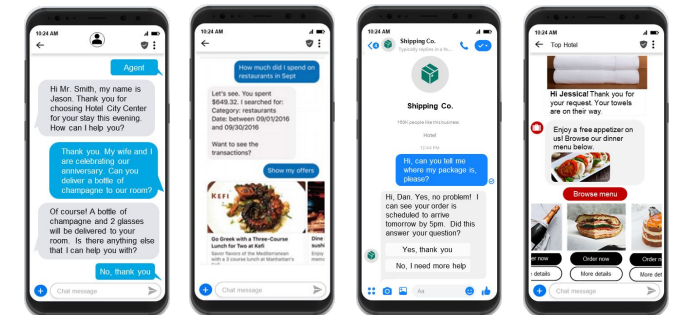
CPaaS empodera a todos los departamentos para la conversión digital instantánea

Permita que sus clientes tengan experiencias uniformes en todos los canales y en todo tipo de interacción



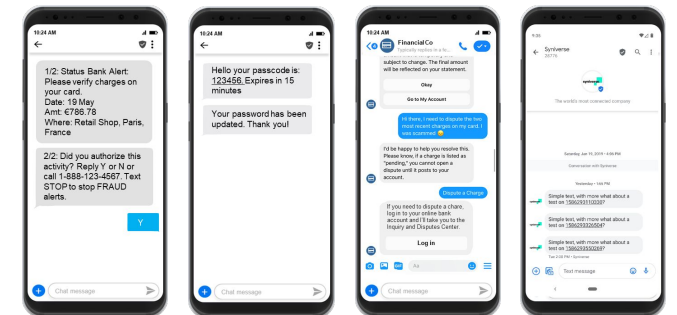
Marketing

Atención al cliente



Operaciones

Gestión del riesgo



CPaaS ofrece transparencia para crear mejores experiencias

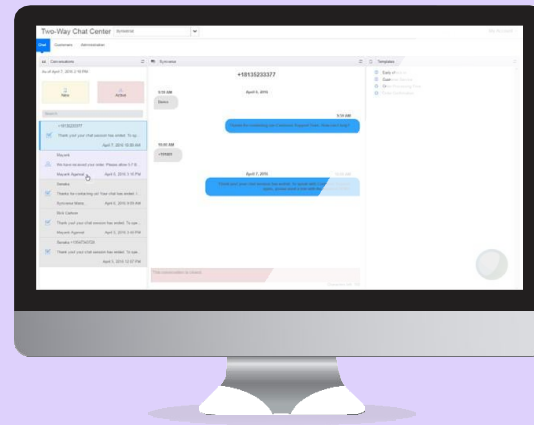
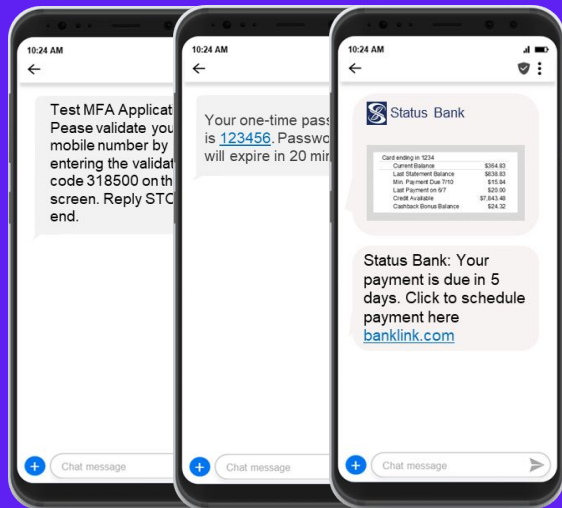
Hoy en día, los clientes esperan actualizaciones casi instantáneas y la capacidad de mantener conversaciones enriquecidas con las marcas a través de diversos canales, durante toda la experiencia



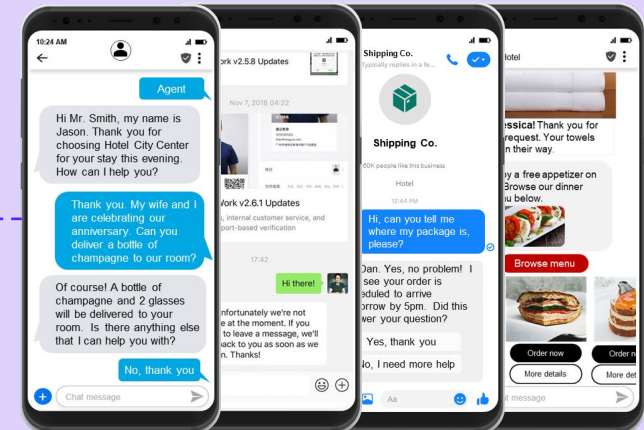
CPaaS está pensado para conversaciones, no solo para alertas unidireccionales

Hoy por hoy, la comunicación bidireccional es fundamental para que las empresas ofrezcan a los clientes la posibilidad de enviar mensajes a las marcas en cualquier momento

Unidireccional



Bidireccional



CPaaS permite que la atención al cliente sea mejor y más veloz

Contar con opciones de autoservicio, chatbots y recursos de chat móvil permite a los agentes de atención al cliente responder con más agilidad y recibir menos llamadas

Costo por llamada
USD **35-50**
es el costo promedio de una interacción telefónica de atención al cliente.
- IBM

de llamadas simultáneas
1



A diagram showing a person on a laptop and a smartphone with call controls (mute, keypad, audio, add call, Facetime, contacts, and a red call button). A dashed arrow points from the smartphone to the person on the laptop.

La atención al cliente del futuro



A diagram illustrating the future of customer service. It features a robot icon representing instant responses, two agents on laptops representing human support, and four mobile phones displaying various chat interfaces (WeChat, Shipping Co., Top Hotel). Dashed arrows connect the robot and agents to the mobile chat screens, indicating a hybrid support system.

Respuestas instantáneas

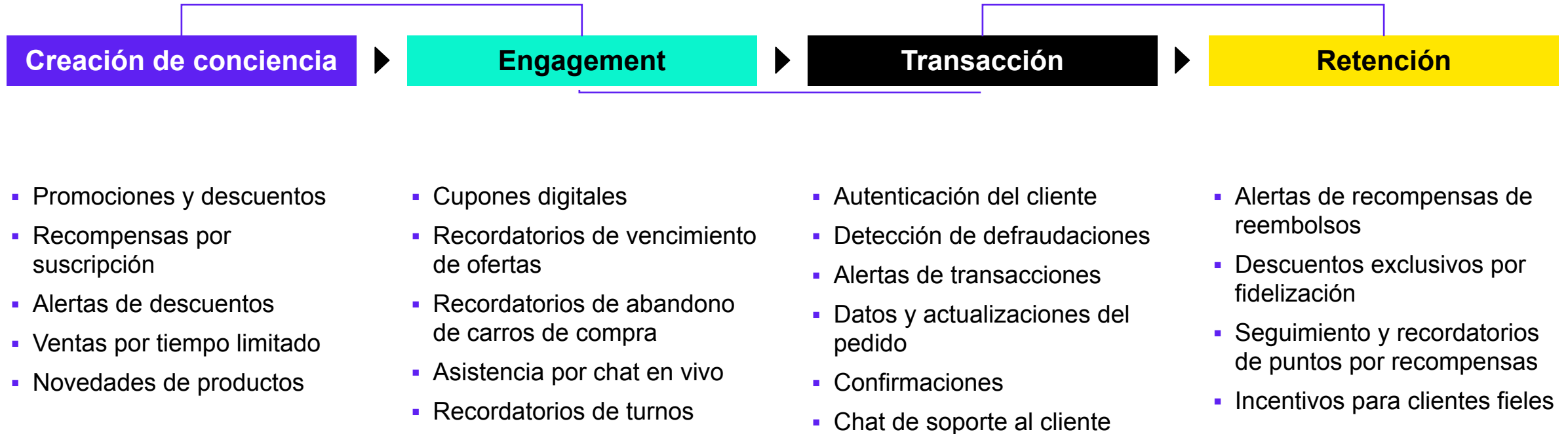
- Responder preguntas
- Reservar entradas
- Controlar inventario
- Buscar productos
- Recomendar artículos
- Pedir opiniones
- Presentar precios
- Informar tarifas
- Gestionar pedidos

Costo por sesión de texto
USD **1-5**
es el costo promedio por sesión de chat de texto.
- ICMI

de chats simultáneos
4-6

CPaaS está diseñado para cada touchpoint del journey del cliente

Nuestra plataforma CPaaS ofrece a las marcas una amplia gama de oportunidades de interacción en todo el ciclo de vida de los clientes para asistirlos siempre, a cada uno

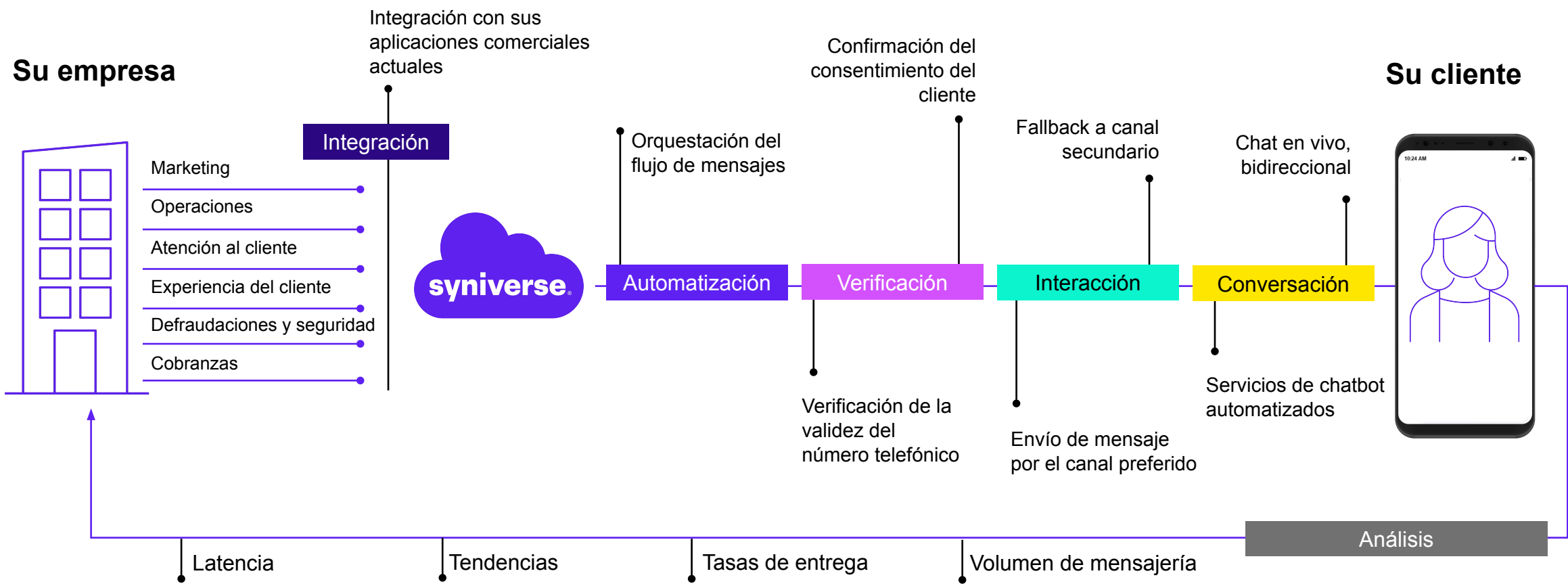


CPaaS permite monitorear las métricas y optimizar el éxito

	Creación de conciencia	Engagement	Transacción	Retención
Objetivos comerciales	Llegada personalizada	% de participación	% de canje	% de retención
Métricas de respaldo	Tasa de aceptación	% de clics	ROI	% de retención
Medición del éxito	- Canales principales - Aceptaciones por segmento - Principal contenido aceptado	- Engagement - Tasas de participación	- Canjes y AOV (valor promedio de ventas) - Principales mensajes de canjes	- Duración % de rechazos - Retención por segmento
Medición de la optimización	- Construcción de perfiles - Eficacia de los canales de opciones de aceptación	- Vías de participación - Análisis de contenido e impulsores	- Compras no efectuadas - Segmentación por categoría de producto	- Impulsores de la fidelización - Tendencias de la duración - Impacto de los mensajes

Brindamos una solución altamente personalizada para simplificar lo complejo

Desde sus aplicaciones comerciales hasta el celular de sus clientes, nos aseguramos de que todos los mensajes se manipulen con cuidado de principio a fin

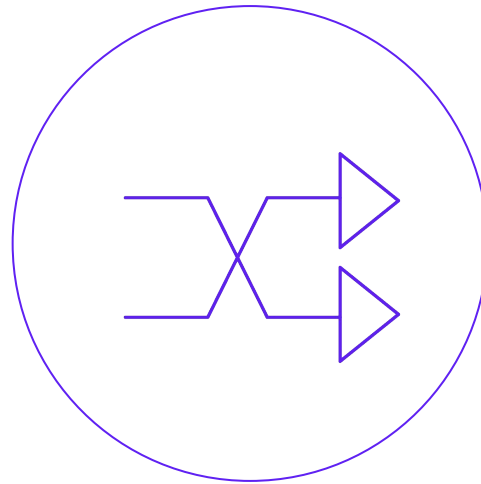


Lo atractivo de CPaaS de Syniverse

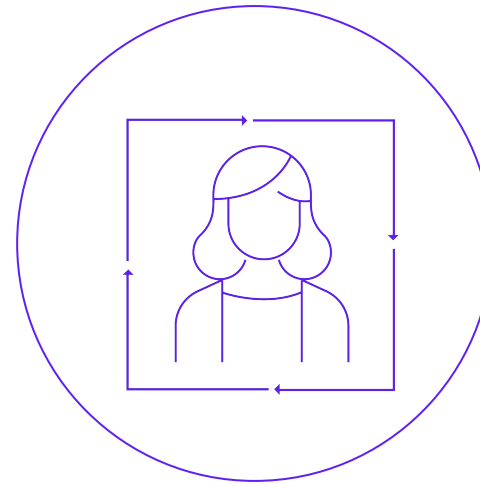
Mientras que muchos de nuestros competidores les dejan a las marcas todo el trabajo pesado y de desarrollo, Syniverse simplifica la personalización de la solución que mejor se adapte a sus necesidades



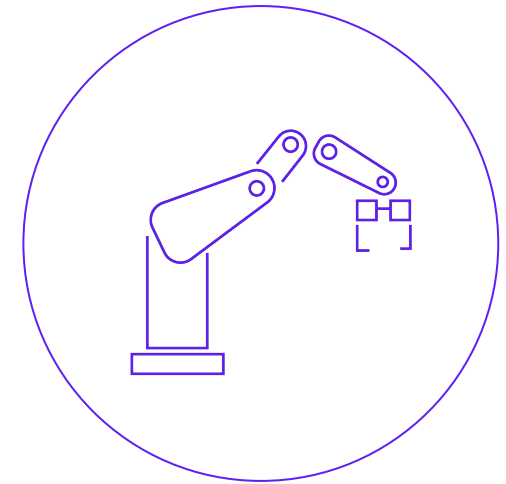
Soluciones altamente personalizadas



Integraciones flexibles



Personalización sencilla



Antiobsolescencia

Plataforma de comunicaciones en la nube de Syniverse

Plataforma única, personalizable, omnicanal que le permite comunicarse con sus clientes sin interrupciones, de manera inteligente y segura, a través de múltiples canales móviles

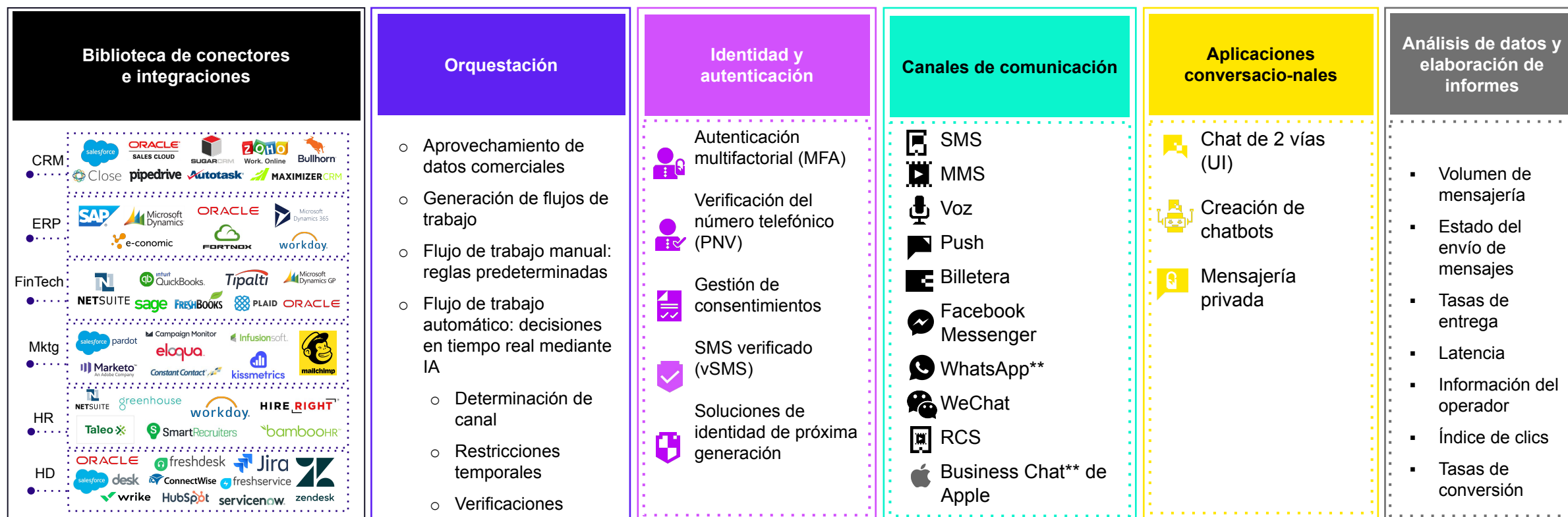
CPaaS de Syniverse

Biblioteca de conectores e integraciones	Orquestación	Identidad y autenticación	Canales de comunicación	Aplicaciones conversacio-nales	Análisis de datos y elaboración de informes
Integración Aproveche las aplicaciones y los sistemas de la empresa existentes para automatizar la comunicación con el cliente en tiempo real utilizando datos pertinentes y disparadores de eventos.	Automatización Cree flujos de trabajo utilizando la lógica de la empresa y la inteligencia artificial para establecer reglas y determinar la vía de mensajes correcta antes y durante las comunicaciones dirigidas a distintos públicos, dispositivos y canales.	Verificación Verifique sin interrupciones la identidad y el consentimiento de los clientes en cada interacción, e identifique una posible actividad fraudulenta.	Interacción Genere experiencias de mensajería omnicanal gracias a una conectividad sencilla con todos los canales móviles, ya que no existe un único canal que llegue a todos los públicos.	Conversación Permita que los agentes chateen con los clientes en tiempo real, use los chatbots para el chat de autoservicio, y utilice una app separada y segura de comunicación para empleados.	Análisis Rastree las interacciones con los clientes para identificar tendencias y la eficacia de cada interacción y campaña.

Plataforma de comunicaciones en la nube de Syniverse

Plataforma única, personalizable, omnicanal que le permite comunicarse con sus clientes sin interrupciones, de manera inteligente y segura, a través de múltiples canales móviles

CPaaS de Syniverse





Conectores e integraciones

Aproveche las aplicaciones y los sistemas de la empresa existentes para automatizar la comunicación con el cliente en tiempo real utilizando datos pertinentes y disparadores de eventos

Integre fácilmente aplicaciones críticas de terceros o propias de la empresa mediante las interfaces API para utilizar la información pertinente en sus campañas y su estrategia de comunicaciones

Customer Relationship Management	Marketing Technology Automation	Enterprise Resource Planning	HR & Talent Management	Finance Technology Applications	Help Desk and Service Applications
					
					
					
					
					
					
					
					
					

Conexiones sencillas con sus aplicaciones comerciales

La interfaz de programación de aplicaciones (API), estándar o personalizada, será la apropiada para su caso de uso y su aplicación comercial, para una transferencia de datos segura

Su aplicación comercial

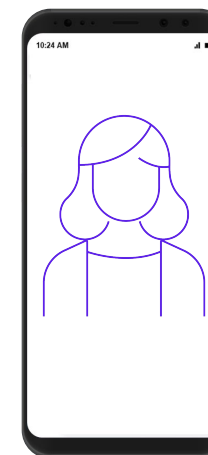


API
personalizada



Envío de mensajes

Su cliente





Orquestación

Utilice la lógica de la empresa para establecer reglas predeterminadas y aprovechar la inteligencia artificial para automatizar y crear la vía de mensajes correcta antes y durante las comunicaciones dirigidas a múltiples públicos, dispositivos y canales

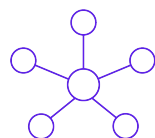
Orqueste las comunicaciones por múltiples canales utilizando la lógica de la empresa a fin de generar experiencias móviles enriquecidas e interactivas para clientes y empleados

Flujos de trabajo manual

Decisiones predeterminadas basadas en vías de mensajes normales o anticipadas (es decir, fallback entre canales cuando falla el canal primario)

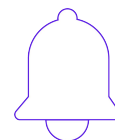
Flujos de trabajo automáticos

Combinan reglas y análisis de datos predictivo mediante la inteligencia artificial (IA) para crear árboles de decisión en tiempo real



Determinación del canal

- Priorización
- Reglas de fallback
- Preferencia por caso de uso



Restricciones temporales

- Horas de “no molestar”
- Restricciones bajo la legislación local
- Estado del cliente
- Preferencias del cliente

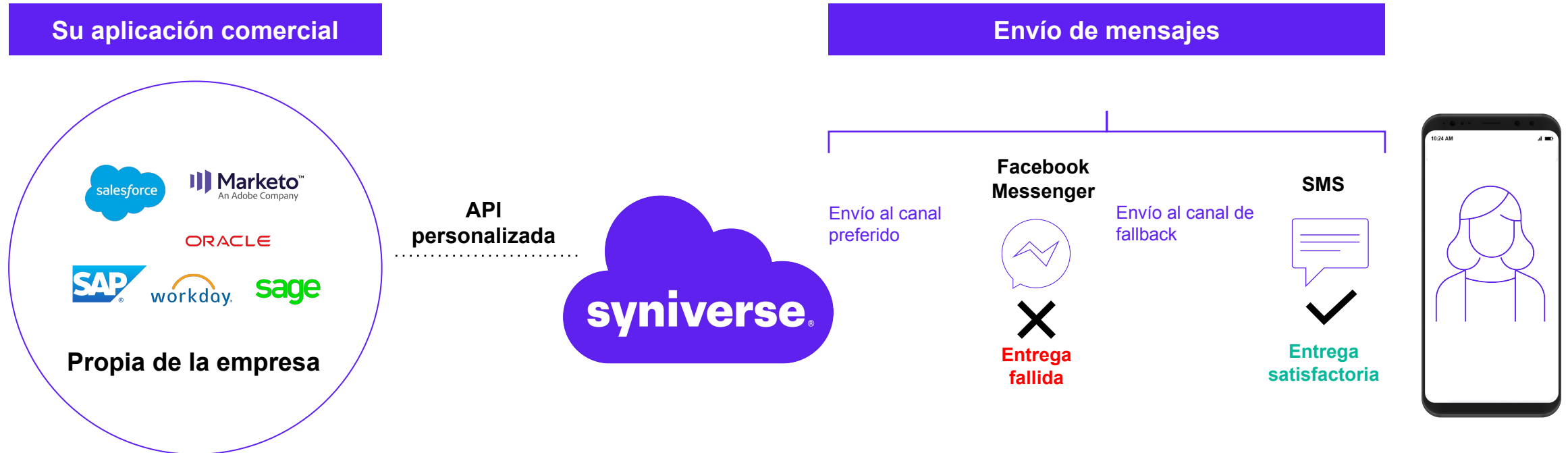


Verificaciones

- Reglas de autenticación a través de múltiples canales
- Verificación de consentimiento por canal

Cómo funciona la orquestación

Si bien este diagrama es sencillo, la orquestación CPaaS tiene la capacidad de manejar escenarios mucho más complejos con múltiples variables, siempre para garantizar la entrega efectiva de los mensajes





Identidad y autenticación

Verifique sin interrupciones la identidad y el consentimiento de los clientes en cada interacción, e identifique una posible actividad fraudulenta



Autenticación multifactorial

Genere una contraseña de única vez para autenticar la identidad del usuario a través de su dispositivo móvil. Integre su aplicación con la API de Syniverse para activar el envío de un token personalizado y verificar la autenticidad del usuario a través de una notificación por SMS, voz o notificación tipo push.

Más información



Gestión de consentimientos automatizada

Añada un nivel más de confianza obteniendo y almacenando el consentimiento de los clientes antes de enviar comunicaciones móviles. Las API y los servicios GUI de Syniverse facilitan la gestión automática de las opciones de consentimiento, incluidas las opciones de aceptación, de rechazo y las listas de bloqueo/desbloqueo.

Más información



Verificación del número telefónico

Asegúrese de estar comunicándose con el usuario correcto. Controle proactivamente los cambios de evento del número telefónico en su base de datos. Distinga entre números móviles, de línea fija y virtuales para depurar sus datos de contacto y mejorar la efectividad de sus campañas.

Más información



SMS verificado (vSMS)

Una función de Google Messages que añade en forma automática la verificación del remitente y la marca a los mensajes de texto comerciales a fin de que sean fiables y de aumentar la confianza de los clientes.

Más información



Canales de comunicación

Genere experiencias de mensajería omnicanal gracias a una conectividad sencilla con todos los canales móviles y a un fácil acceso a ellos, ya que no existe un único canal que llegue a todos los públicos. Ofrezca más opciones de comunicación a sus clientes.

SMS

MMS

Voz

Push

Billetera

RCS*

Facebook

WhatsApp*

WeChat

Canales de comunicación enriquecida de libre transmisión (over-the-top, OTT)

Supere los SMS con la mensajería OTT

Las plataformas de mensajería OTT permiten crear experiencias comerciales conversacionales para mejorar la generación de potenciales operaciones, conversiones de compra y atención al cliente

Ventajas

- Cobertura
- Datos personales y confianza
- Conveniencia
- Personalización
- Facilidad de uso

Valor

- Llegada a nuevos clientes
- Experiencias únicas e interactivas
- Originalidad en la expresión de la identidad de marca

Uso

87% de la población mundial que usa teléfonos inteligentes utiliza aplicaciones de mensajería para comunicarse

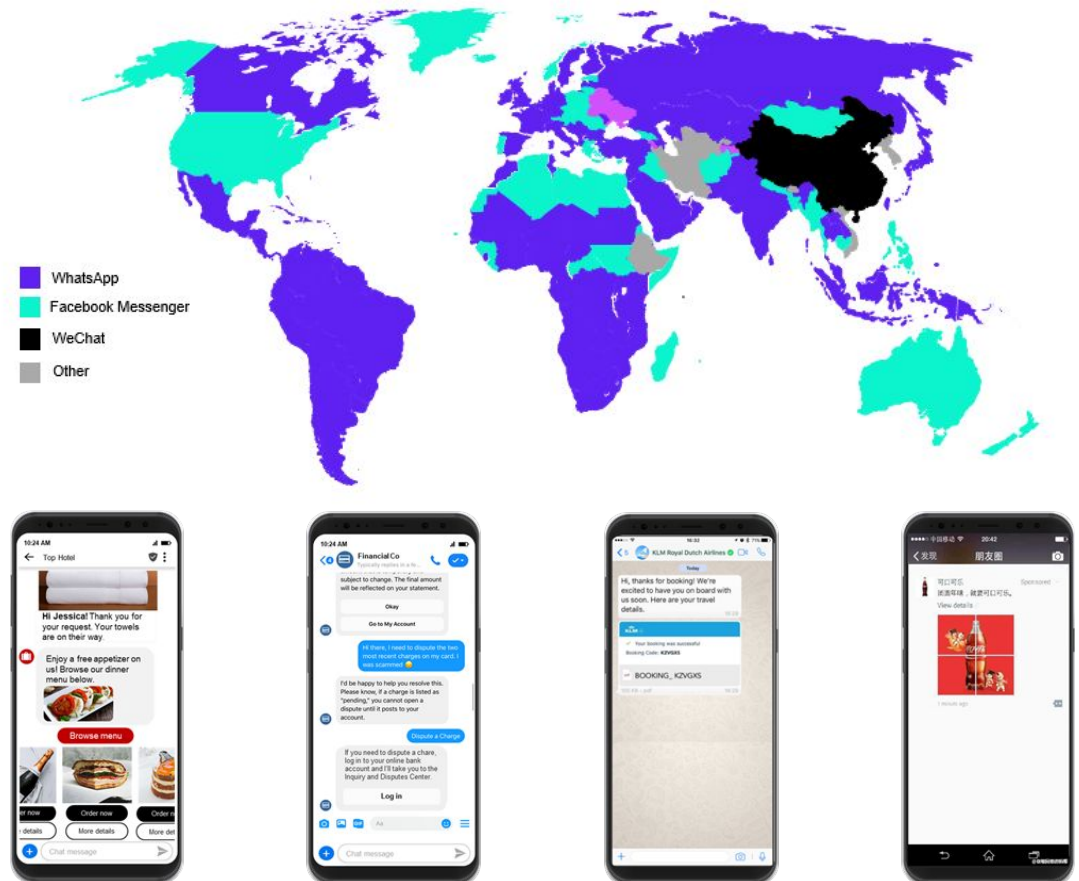
Chat

40% de los entrevistados en todo el mundo afirmó que el chat era la primera vía de comunicación para comprar en línea

Gasto

67% de los entrevistados piensan continuar realizando gastos o aumentar su volumen a través de plataformas de mensajería

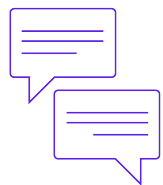
- [Messenger news FB](#)





Aplicaciones conversacionales

Habilite la comunicación bidireccional para permitir autoservicios automatizados mediante IA/chatbots, conversaciones con agentes en vivo y encuestas para que respondan los clientes



Chat bidireccional Plataforma

El chat bidireccional es una aplicación web que permite que los agentes de servicio chateen con los clientes en vivo en múltiples canales: mensajería de texto, mensajería comercial enriquecida, Facebook Messenger y WeChat. También brinda respuestas personalizables y por plantilla para que los agentes actúen de manera uniforme y eficiente.

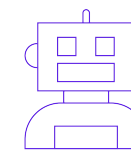
Más información



Mensajería privada para empresas

La solución de mensajería privada *Private Messaging* de Syniverse ofrece a las empresas la posibilidad de optimizar su seguridad y el desempeño de su red, además de limitar todas las formas de abuso y amenazas relacionadas del tráfico punto a punto, de aplicación a persona, y nacional vs. internacional. Pone a disposición técnicas avanzadas de prevención de amenazas con protección del tipo “denegación de servicio”.

Más información



Chatbots e IA

Mantenga conversaciones por chat en línea mediante texto o texto a voz, en lugar de ofrecer contacto directo con un agente humano en vivo. Diseñados para simular de manera convincente el comportamiento humano en una conversación, los sistemas de chatbot requieren ajustes y pruebas constantes.

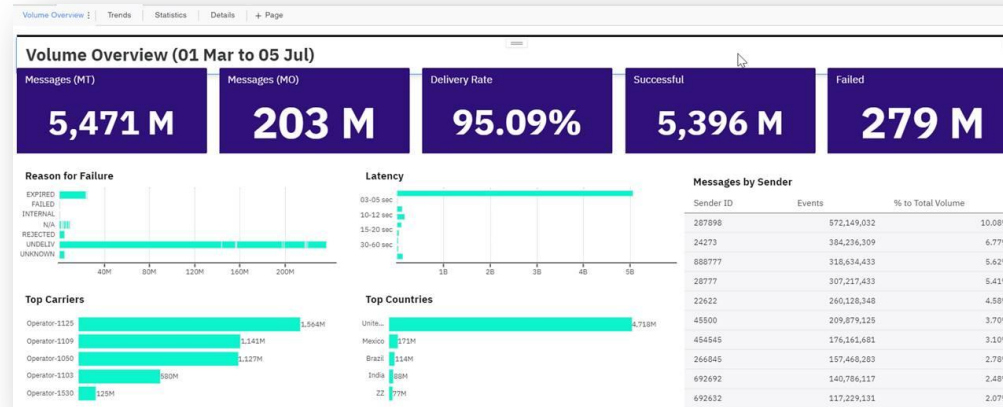
Más información



Análisis de datos y elaboración de informes

Rastree las interacciones con los clientes con la herramienta de informes *Total Visibility* de Syniverse para identificar tendencias y la eficacia de cada interacción y campaña

Nuestra nueva herramienta de elaboración de informes es robusta pero sencilla, lo que le permitirá identificar de inmediato la información principal, así como profundizar en la que le resulte más importante



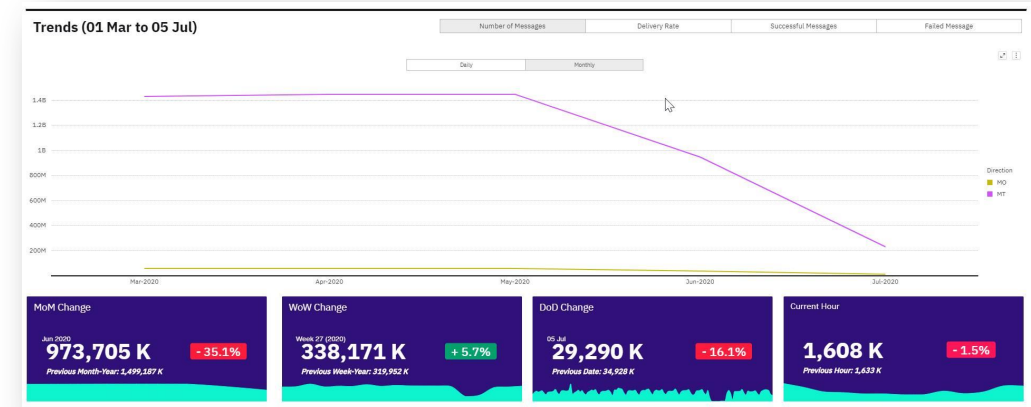
Generalidades de los volúmenes

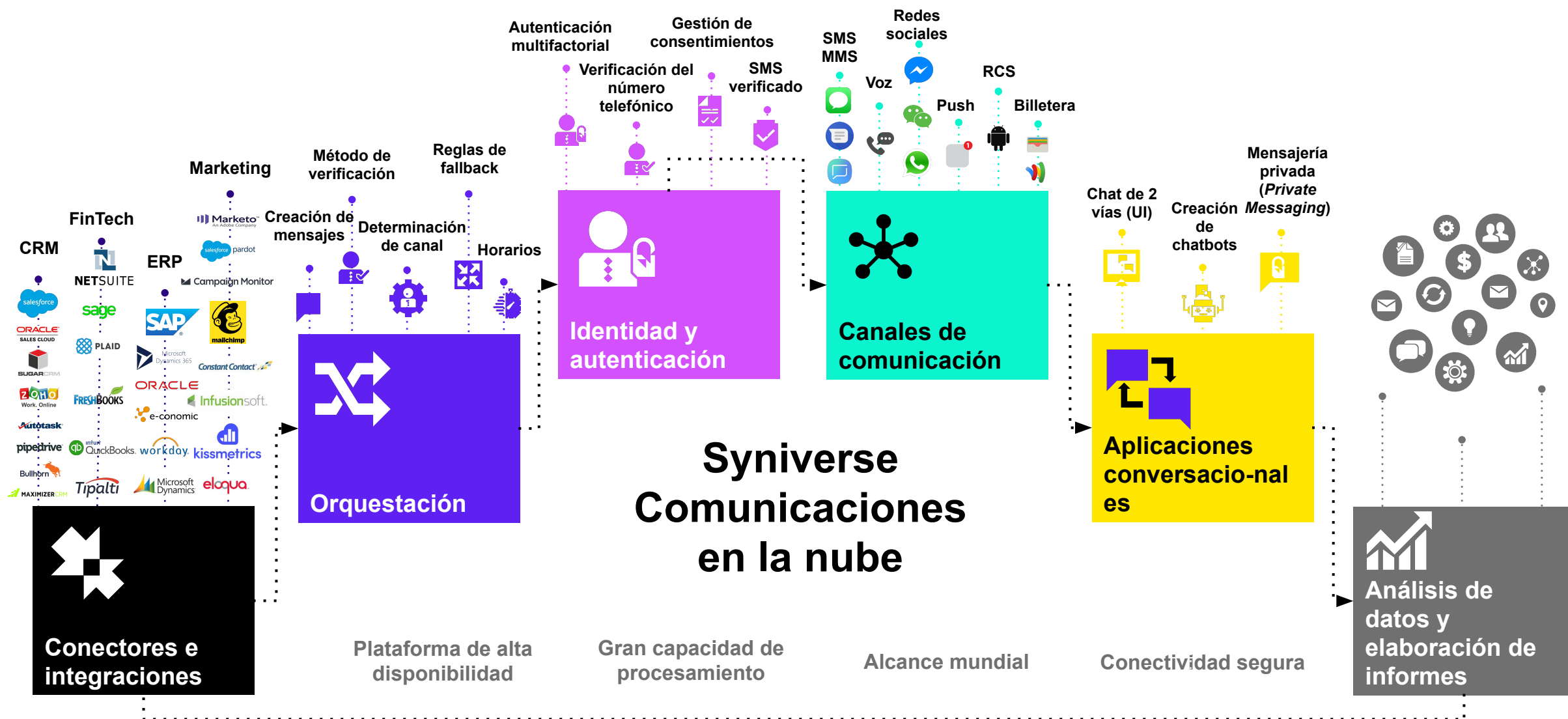
- Volumen de mensajería (MT/MO)
- Estado del envío de los mensajes
- Tasas de entrega
- Latencia
- Motivos de falla de mensajes
- Principales operadores
- Principales países

Tendencias

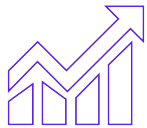
de volúmenes, tasas de entrega, entregas satisfactorias y entregas fallidas

- Cambio mes a mes
- Cambio semana a semana
- Cambio día a día
- Cambio hora actual



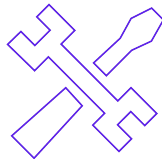


Nuestro equipo de expertos está aquí para asegurarle el éxito



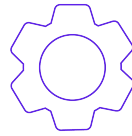
Equipo de éxito de los clientes

Asignado específicamente para su situación, el Gerente de éxito del cliente construye una relación con usted para entender los resultados que desea y colaborar en el logro del éxito a través de nuestros productos y soluciones



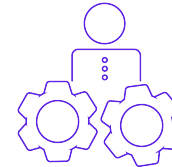
Gerentes de implementación

Al lanzar cada uno de sus nuevos proyectos, a usted se le asigna un Gerente de implementación que verifica que todas las nuevas tecnologías y los procesos operacionales se apliquen satisfactoriamente a lo largo de todo el proyecto.



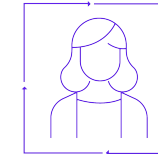
Expertos en soluciones

Durante todo el tiempo que permanezca con nosotros, podrá comunicarse con nuestros expertos, quienes diseñarán las soluciones tecnológicas que le garanticen la resolución de los problemas de cada uno de los clientes.



Líderes del desarrollo

A medida que se lancen nuevas iniciativas, las que sin duda tendrán nuevos requerimientos, nuestro equipo de expertos colaborará en el desarrollo y la implementación de nuestros productos y soluciones para garantizar la provisión de servicios.



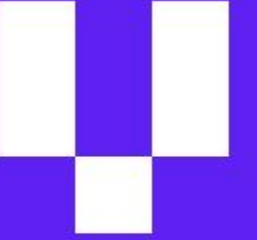
Soporte al cliente

Siempre disponible, el soporte al cliente 24x7x365 está presente en más de 30 oficinas globales y de la región para brindar soporte a las necesidades que se presenten en cualquier parte del mundo y locales, y a los requisitos de cada país.



Capacitación

Nuestro equipo de capacitación se acercará a usted en cualquier punto de su journey con nosotros: desde presentaciones por video sobre cómo usar nuestras soluciones, hasta capacitación personalizada en función de sus necesidades, incluido soporte en vivo.



The world's
most connected
company™



syniverse

La diferencia con CPaaS de Syniverse



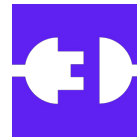
Instalación acelerada

Los conectores se actualizan y reutilizan con frecuencia. Nosotros estamos dedicados a brindarle una salida al mercado más veloz que otras empresas.



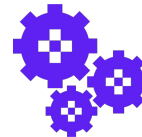
Excelencia operacional

Garantizamos calidad de operador mediante el seguimiento continuo, la operación optimizada y la visibilidad de extremo a extremo.



Menor complejidad

Muchas de las tareas complejas quedan eliminadas gracias a un diseño de infraestructura que incorpora árboles de decisión.



Innovación más veloz de cara al futuro

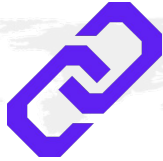
Gracias a que nuestros expertos se concentran en brindarle a usted la información que necesita, se hace posible el surgimiento de nuevas posibilidades y su rápida adaptación a los sistemas existentes.

Muchas de las mayores empresas del mundo confían en

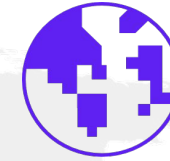
nosotros *The world's most connected company.* Llevamos el mundo de las comunicaciones a otro nivel.



Expertise inigualable en comunicaciones móviles e innovación gracias a más de 30 años de desarrollo de ecosistemas móviles.



La mayor red privada jamás construida para conectar de manera segura los proveedores de comunicaciones móviles con las empresas.

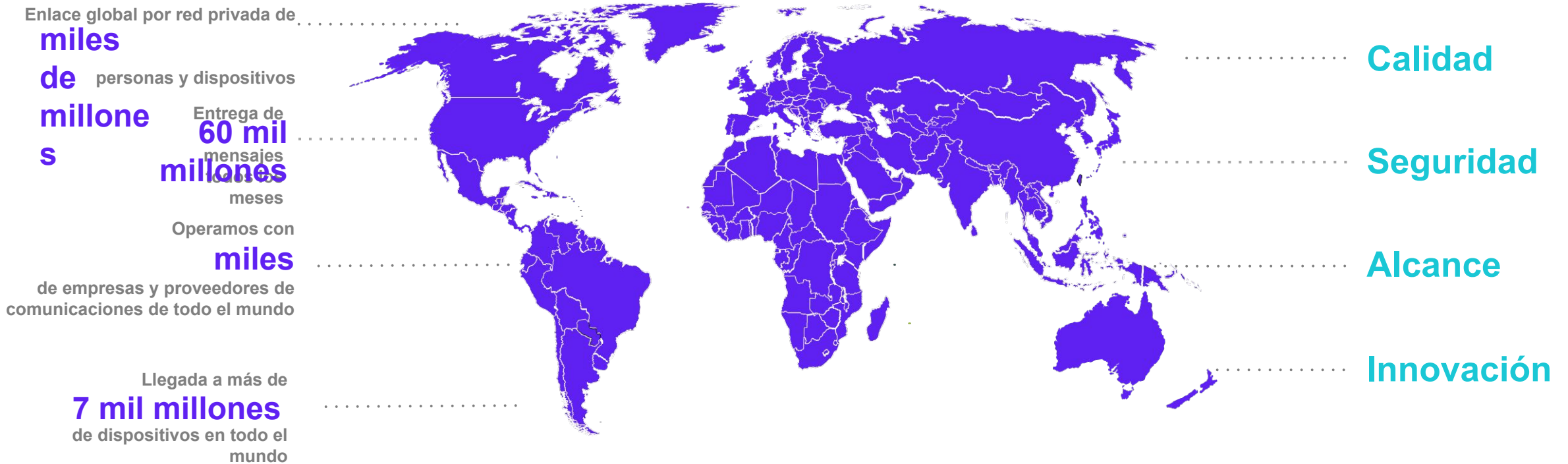


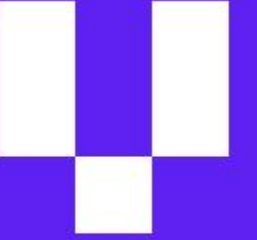
Inmenso alcance mundial que ofrece conexiones directas y de alta calidad a los operadores móviles y a casi todos los abonados móviles.



Por qué Syniverse. Potenciamos el mundo conectado.

Nos eligen y confían en nosotros permanentemente como proveedores de mensajería líderes por la alta **calidad** de servicios, la **seguridad** inviolable, el **alcance** mundial y la **innovación** constante.





The world's
most connected
company™



syniverse

Descripción de productos y canales

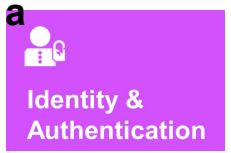


Identidad y autenticación

Autenticación multifactorial

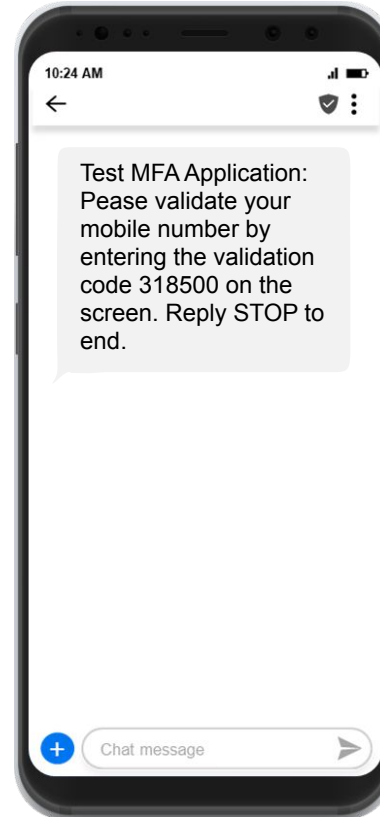
Asegúrese de proteger las interacciones con sus clientes

Volver



El costo laboral promedio de la mesa de ayuda por restaurar una sola contraseña ronda los USD 70

- Genere una contraseña de única vez para autenticar la identidad del usuario a través de su dispositivo móvil
- Integre la API de su aplicación para activar la entrega de un token personalizado
- Verifique la autenticidad del usuario a través de SMS, voz o notificación tipo push



Ejemplos de casos de uso

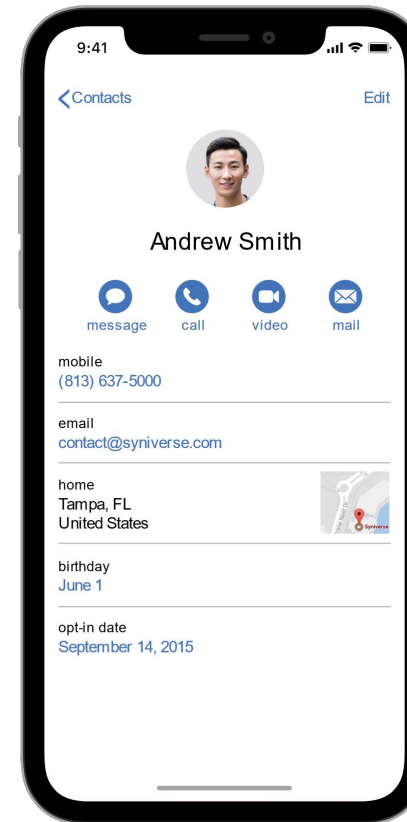
- Autenticación
- Análisis de defraudación
- Confirmaciones de procesamiento

Verificación del número telefónico

Depure los datos de contacto de sus clientes

En promedio, la base de datos de los números telefónicos de los móviles tiene un 35 % de imprecisión

- Controle proactivamente los cambios de evento del número telefónico en su base de datos
- Distinga entre números móviles, de línea fija y virtuales para depurar los datos de contacto y mejorar la efectividad de sus campañas



Volver



Identity &
Authentication

Gestión de consentimientos automatizada

Qué hacer con los clientes que optan por el “no”

Volver

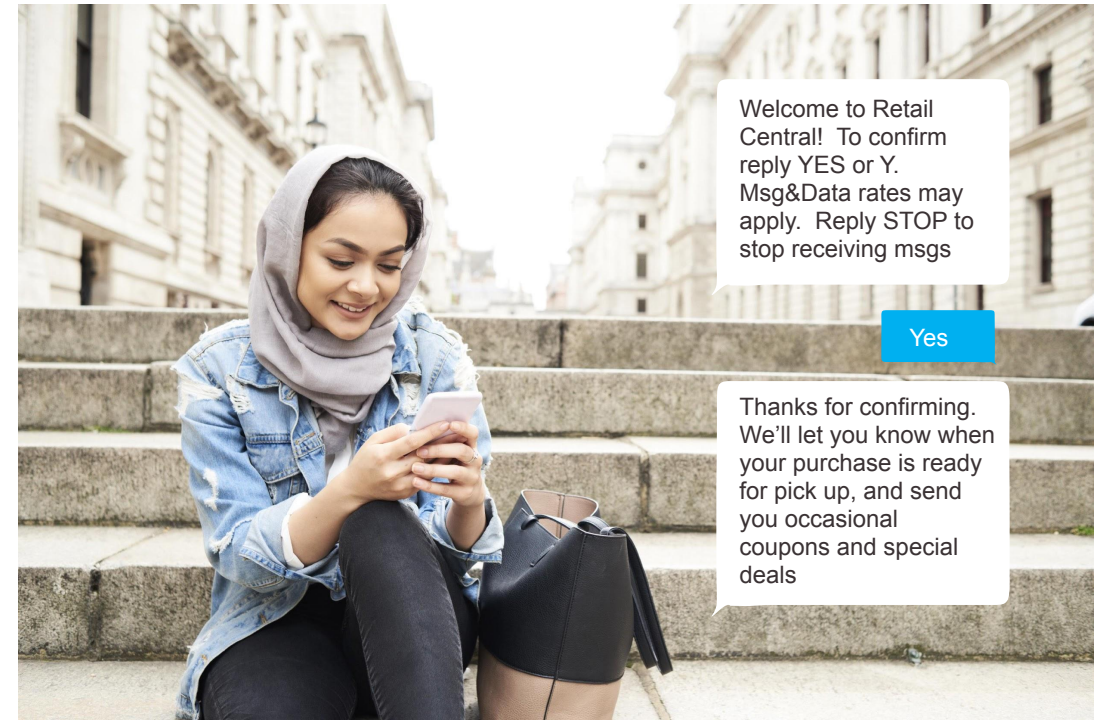


Obtenga y rastree fácilmente el estado del consentimiento —aceptaciones, rechazos y listas de bloqueo/desbloqueo— con las API y los servicios GUI de Syniverse

Confirme el consentimiento automáticamente antes de enviar comunicaciones móviles por cada interacción con los clientes

Reduzca la complejidad de la gestión de consentimientos de los clientes en múltiples canales y distintos casos de uso

Cumpla en todo momento con la legislación vigente asegurándose de enviar mensajes solo a los clientes que manifestaron su consentimiento



SMS verificado (vSMS)

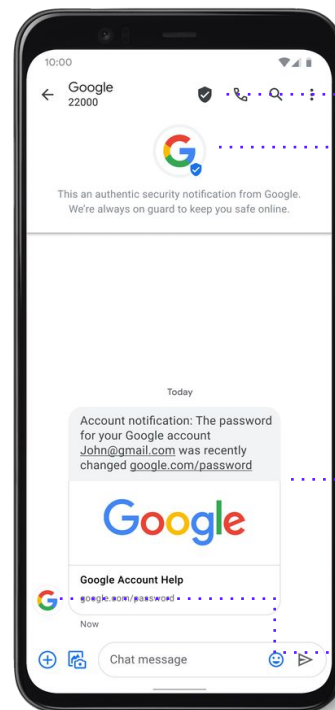
Diseñado para brindar a los consumidores un nivel adicional de seguridad en los mensajes de texto que reciben de las empresas

El **SMS verificado** o vSMS es una función de Google Messages que añade en forma automática la verificación del remitente y la marca a los mensajes de texto comerciales a fin de que sean más fiables y de aumentar la confianza de los clientes.

SMS tradicional



SMS verificado



Credenciales del remitente verificadas

Logo, credenciales verificadas y descripción

Vista previa del enlace

Logo de la marca

Volver

a



Identity & Authentication

Canales de comunicación



Servicio de mensajes cortos (SMS)

La mensajería de texto por SMS es el único canal que tiene una tasa de apertura de casi el 100 %

Ventajas de los SMS

Aumentan la visibilidad

Tasas de apertura de mensajes de texto del 98 % en comparación con el 15-20 % para los correos electrónicos

Generan más interacción

Se hace clic en el 20 % de estos mensajes, en comparación con el 2 % de los correos electrónicos

Registran mejores tasas de canje de premios

Los cupones por canales móviles logran una tasa de canje que es 10 veces la de los cupones tradicionales

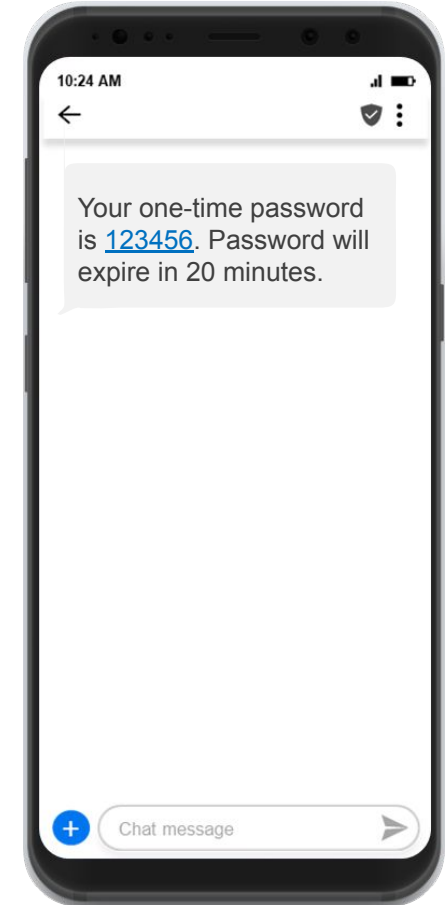
Reciben menos rechazos

Las campañas por mensajería de texto registran una tasa de rechazo menor al 5 %.

Principales casos de uso

- Contraseña de única vez
- Confirmaciones de reservas
- Información de seguimiento de pedidos
- Recordatorios de turnos

Tasas de apertura por canal



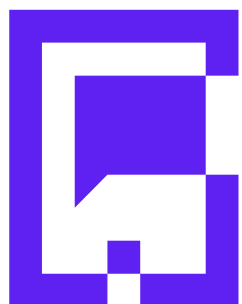
Por qué la mensajería de texto

La mensajería de texto genera más interacción

Volver



Communication
Channels



*Tasas de
apertura*

98%

de los mensajes
de texto se abren

*Tasas de
lectura*

90%

se leen en
menos de 3
minutos

*Canje de
premios*

10x

más probabilidades
de canjear cupones
móviles que cupones
impresos
tradicionales

Compras

79%

de los propietarios
de teléfonos
inteligentes lo
usan para comprar
productos y
servicios en línea

Servicio de mensajes multimedia (MMS)

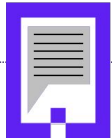
Envíe mensajes de texto enriquecidos y potencie sus actuales campañas de marketing con MMS

Volver



Communication Channels

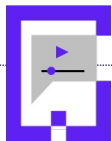
Send
**longer text
messages**



Send
**quality images
and logos**



Send
short videos

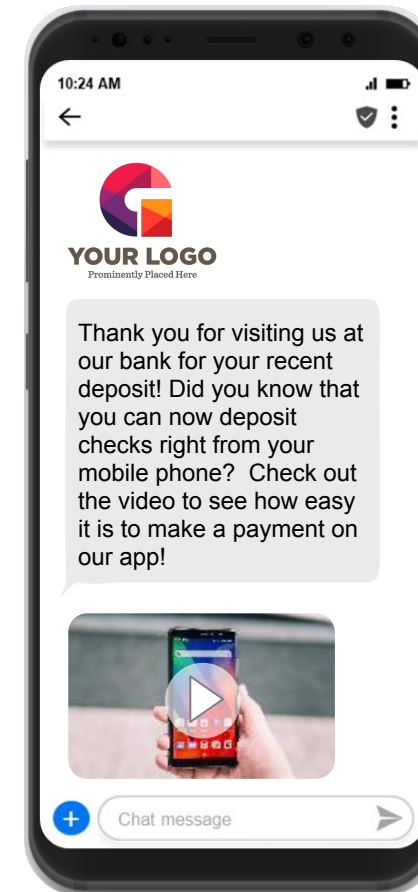


Send
**animated
images and gifs**



Principales casos de uso

- Promociones
 - Cupones y descuentos
 - Tarjetas animadas
 - Ludificación
 - Anuncios con video
- Información
 - Videos instructivos
 - Recordatorios
 - Anuncios
- Transacciones
 - Datos de transacciones extensas
 - Documentos y recibos
 - Actualizaciones de estado
 - Aprobaciones y prevención de fraude



..... **Nombre de la empresa y logo**

Se identifica mucho más rápido que un número de teléfono

..... **Textos más largos**

Permite mensajes de hasta 1600 caracteres de extensión

..... **Contenido enriquecido**

Los mensajes pueden incluir contenido multimedia, tales como video, audio o gif

MMS impulsa una mayor interacción

Volver



Communication
Channels



Más suscripciones

**20 % más de
aceptaciones**

MMS aumenta la aceptación de las campañas en un 20 % más que los SMS



Más interacción

15 % más de CTR

Los textos MMS generan mayor interacción, reflejado en un aumento promedio del 15 % del CTR (índice de clics).



Más intercambio

**8x más
probabilidades**

Es 8 veces más probable que se comparta contenido MMS, tales como fotos y videos

- Marketo

Voz

Volver



Communication Channels

Nuestra solución por voz, Voice, ofrece un conjunto de recursos y funcionalidades que permite que las empresas activen llamadas salientes a uno o más números

Características principales

- Llamadas salientes: llamadas del cliente a la empresa
- Llamadas entrantes: llamadas de la empresa al cliente
- “Texto a voz” con soporte multilingüe/de género
- Puentes de llamadas en conferencia
- Colectores de multifrecuencia de doble tono (DTMF)

Principales casos de uso

- Hacer una llamada
- Recibir una llamada
- Enviar una llamada de “texto a voz”
- Configurar una llamada en conferencia





Notificaciones tipo push

Aumentan las conversiones y los ingresos de su empresa enviando notificaciones en tiempo real personalizadas y segmentadas al teléfono móvil de sus clientes a través de su aplicación o de pases de billetera

Características

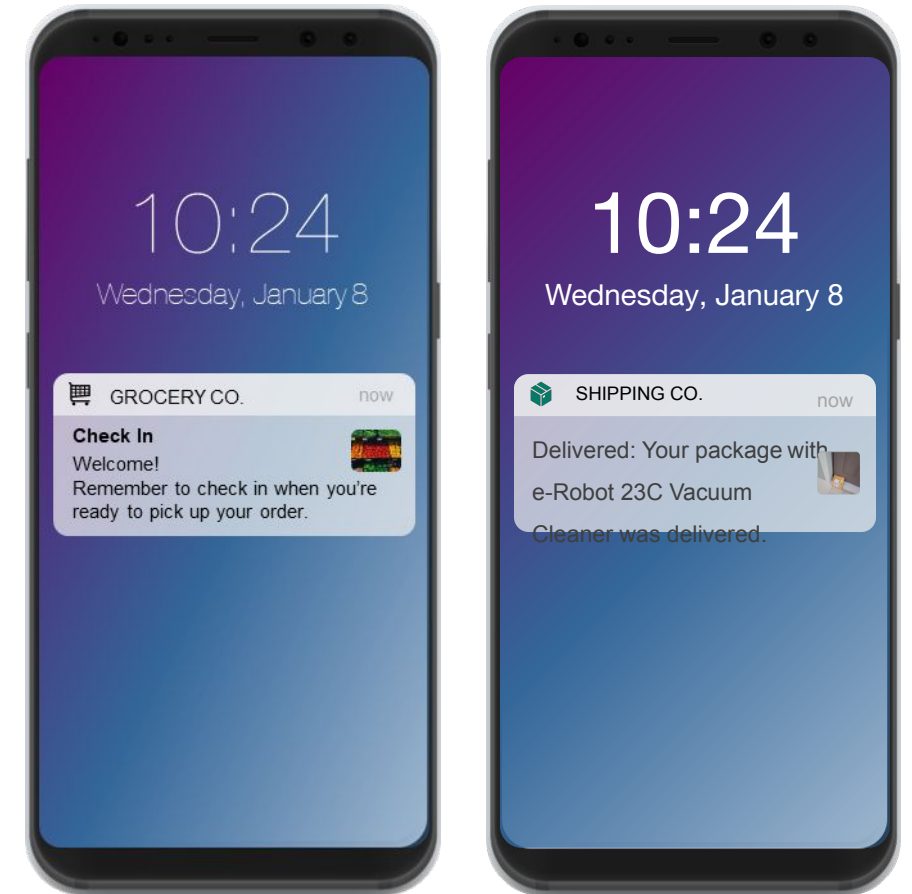
- Uso de la app o los pases de billetera móvil de la marca
- Activadores según la ubicación
- Geovallado personalizado
- Momentos de envío personalizados
- Programación de fecha y hora
- Texto, fotos, audio y videos

Principales casos de uso

- Notificaciones, alertas y recordatorios
- Promociones y descuentos
- Fidelización y premios

Ventajas

- Instantáneo y visible
- Altamente segmentado
- Aumenta el tráfico y la participación
- Conoce el comportamiento de los clientes
- Mejora las tasas de retención
- Fácil de usar



Billetera

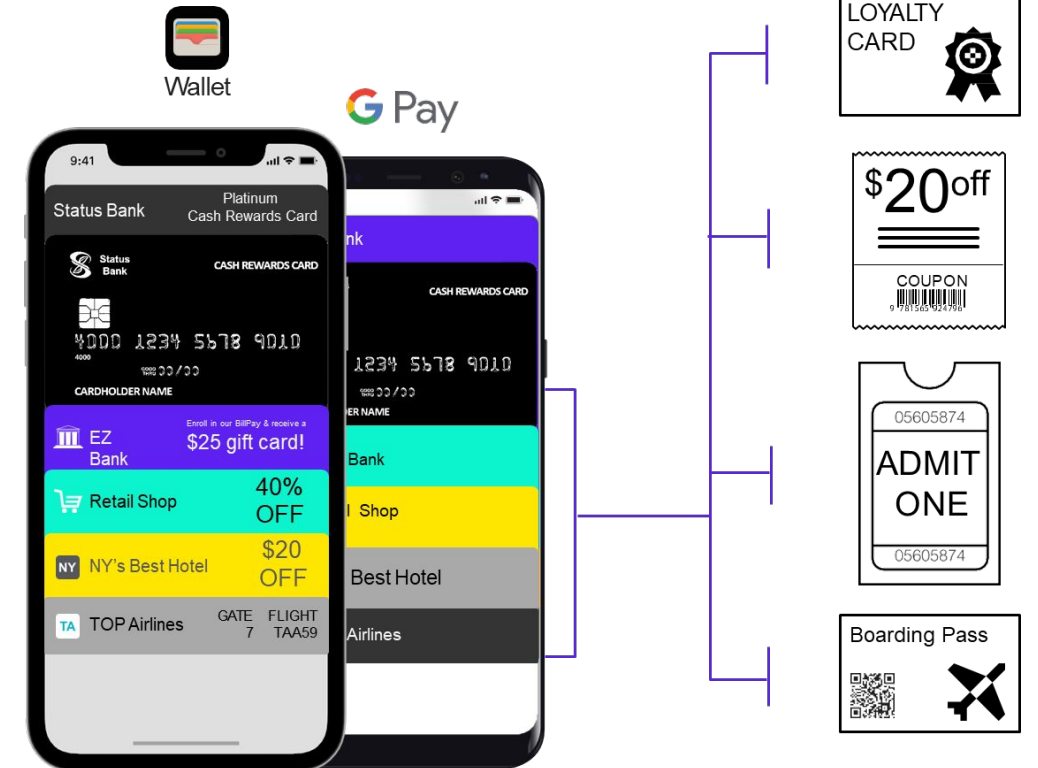
Ofrece una manera de atraer a los clientes con la capacidad inigualable de enviar cupones, recompensas, entradas y otros artículos directamente al teléfono del cliente

Características

- Experiencias similares a una app
- Visualización dinámica de puntos por fidelización o de saldo de tarjeta regalo
- Actualización en tiempo real
- Envío de notificaciones tipo push
- Activación de geolocalización (para enviar alertas hiper oportunas)

Principales casos de uso

- Cupones
- Tarjetas de fidelización
- Entradas para eventos
- Recompensas
- Tarjetas regalo
- Tarjetas de embarque



Volver



Communication Channels



La billetera móvil impulsa la interacción con su marca

La billetera móvil le ofrece a las marcas y los vendedores una amplia gama de oportunidades de interacción en las fases clave del journey del cliente



Servicios de comunicación enriquecida (RCS)

Conversaciones inteligentes con la potencia de la inteligencia artificial

Volver



Communication Channels

Visión general

- Crea una experiencia enriquecida e interactiva, junto con botones interactivos, en una sola secuencia de mensajes
- Deriva las conversaciones con el chatbot a los agentes en vivo de manera inteligente mediante procesamiento de lenguaje natural
- Los mensajes se envían a través de la aplicación de mensajería nativa del teléfono*
- Potencia el comercio conversacional sin necesidad de instalar una app

El valor de los RCS

- Uniformidad en toda la marca
- Aumento de participación y conversiones
- Mejor experiencia del cliente
- Herramientas de automatización incorporadas
- Rápida resolución de preguntas y problemas del cliente
- Mayor eficiencia operacional
- Rastreo de las interacciones con el cliente

Sender brand name

More instantly identifiable than a phone number

Custom color palette

Colors and logos to improve brand recognition

Trackable actions

Metrics to understand effectiveness

Authenticated sender

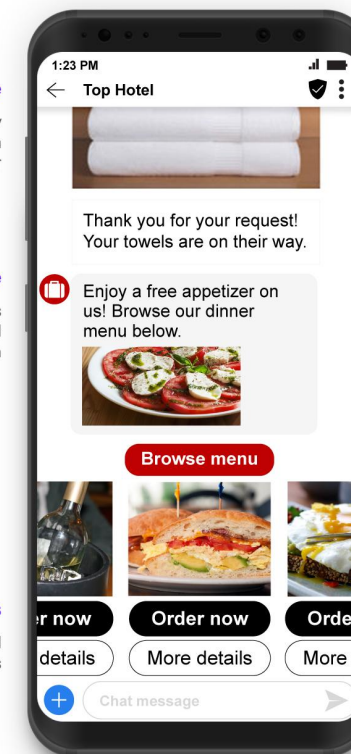
Customers have peace of mind that the message is authentic

Embedded rich cards

Combine text with other media such as images

Action buttons

Links to other phone functions, such as calendar, web pages or phone dialer



* Disponibilidad limitada entre los operadores; actualmente, se brinda soporte a dispositivos Android y Samsung

Facebook Messenger

Volver a



Communication Channels

Características

- Saludos automatizados
- Respuestas automáticas para preguntas frecuentes
- Aprovechamiento del chatbot para preguntas y respuestas automáticas más avanzadas
- Notificaciones de una sola vez
- Programación de mensajes de respuesta automática por ausencia

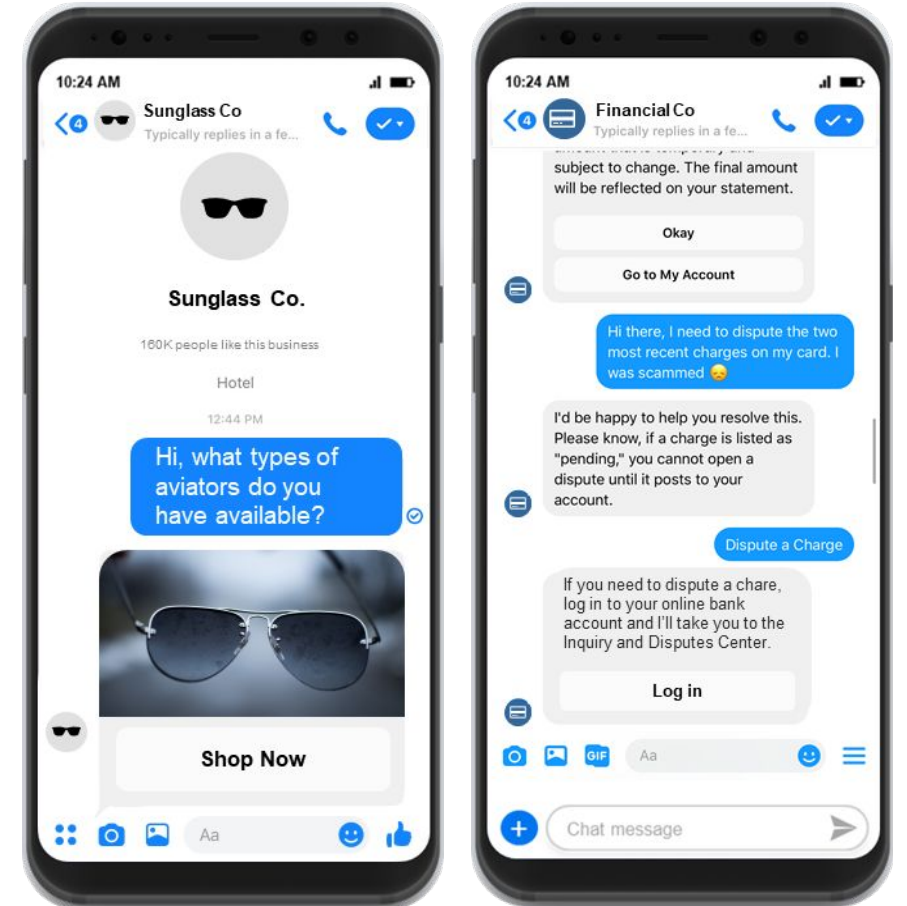
Principales casos de uso

- Atención al cliente (en vivo o por chatbot)
- Creación de conciencia de marca
- Asistencia en compras
- Encuestas a clientes
- Preguntas frecuentes

50%

de las consultas de los clientes canalizadas por Messenger mejoran la productividad de los empleados

- [Messenger news FB](#)



WhatsApp Business*

Con más de 1.600 millones de usuarios, WhatsApp es una de las plataformas de mensajería más grandes y potentes del mundo

Volver



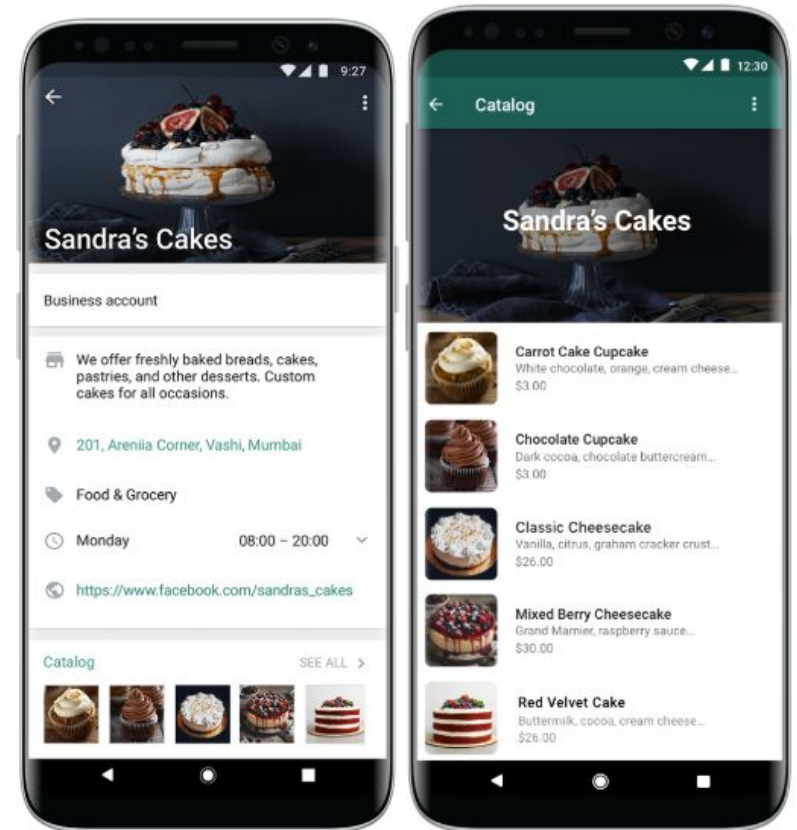
Communication Channels

Ventajas

- Ofrece experiencias mejores y más personalizadas a sus clientes
- WhatsApp Business está hecho para que las empresas se comuniquen con sus consumidores
- Las empresas pueden conectarse a través de una única conexión con todos los consumidores por WhatsApp en todo el mundo
- WhatsApp Business está adaptado para casos de uso conversacional, como atención al cliente, compras, entre otros.
- WhatsApp Business ofrece funciones mucho más completas que el SMS

Principales casos de uso

- Mensajería conversacional
- Soporte al cliente
- Interacciones de compras
- Verificación del usuario y doble factor de autenticación (2FA)
- Alertas y notificaciones



*La disponibilidad actual es limitada o está en plan de desarrollo

WeChat

Expanda su alcance mundial para llegar a los clientes de China con la aplicación que es el quinto canal de redes sociales más usado del planeta (Hootsuite 2020)

Volver a



Communication
Channels

Características

- Servicios según ubicación
- Chat por voz
- Videollamadas
- Transacciones por vía móvil
- Lector QR
- Noticias compartidas entre pares
- Juegos
- Billetera electrónica
- Servicios públicos

Principales casos de uso

- Atención al cliente (chat bidireccional)
- Cupones y descuentos
- Entradas y pases
- Información de productos
- Opiniones de clientes
- Recibos digitales
- Tarjetas de fidelización
- Operaciones de compra

Más de
50M
de empresas en
China usan el pago
por WeChat
- [China Internet Watch](#)

80%
de la población china
realiza tareas
profesionales por
WeChat
- [IT Consultis](#)

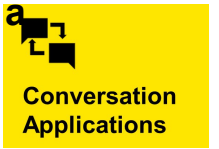


Aplicaciones conversacionales

Plataforma de chat bidireccional

Potencia la elección, la conveniencia y el control

Volver



Características principales

- Aplicación web
- Chat por múltiples canales
 - Mensajería de texto
 - Facebook Messenger
 - WeChat
 - Mensajería comercial enriquecida*
 - WhatsApp*
- Chat con agente en vivo
- Respuestas de chatbot personalizables y por plantilla

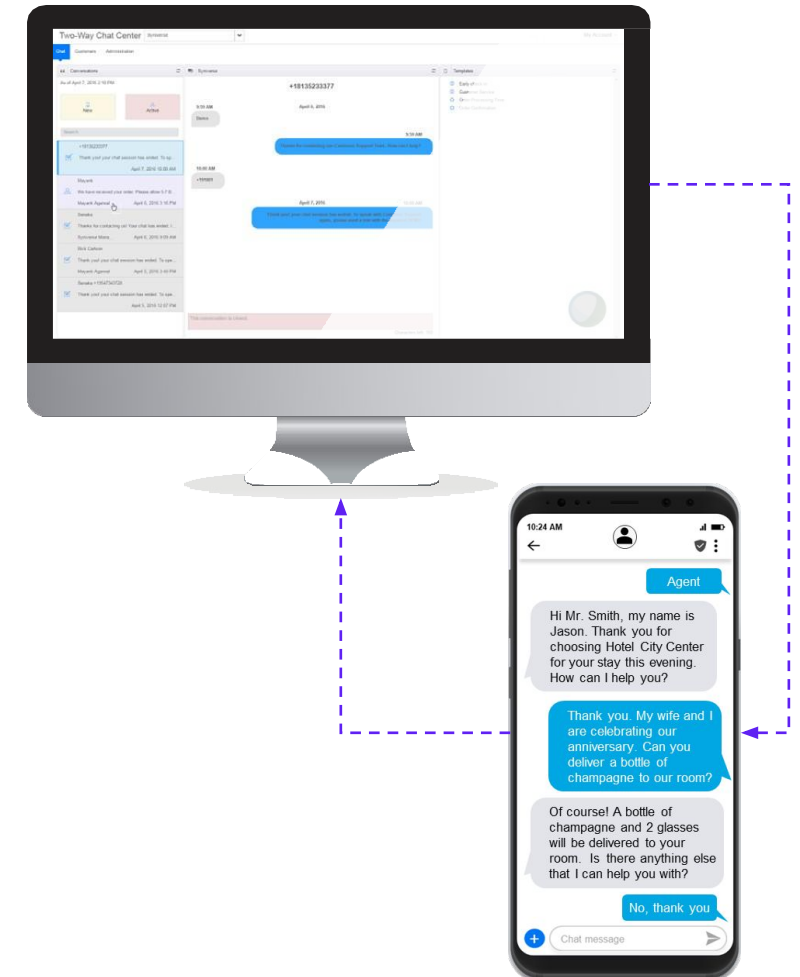
*La disponibilidad actual es limitada o está en plan de desarrollo

Principales casos de uso

- Atención al cliente
- Transiciones de chatbot a agente en vivo
- Autogestión por chatbot
- Chat con agente en vivo

Ventajas

- Mejor experiencia del cliente
- Mayor satisfacción del cliente
- Más eficiencia de los agentes de atención
- Reducción de los costos de llamadas a agentes



Mensajería privada para empresas

Aplicación solo para miembros, perfecta para las comunicaciones internas con los empleados que exigen seguridad, y un entorno controlado y privado

Desafíos

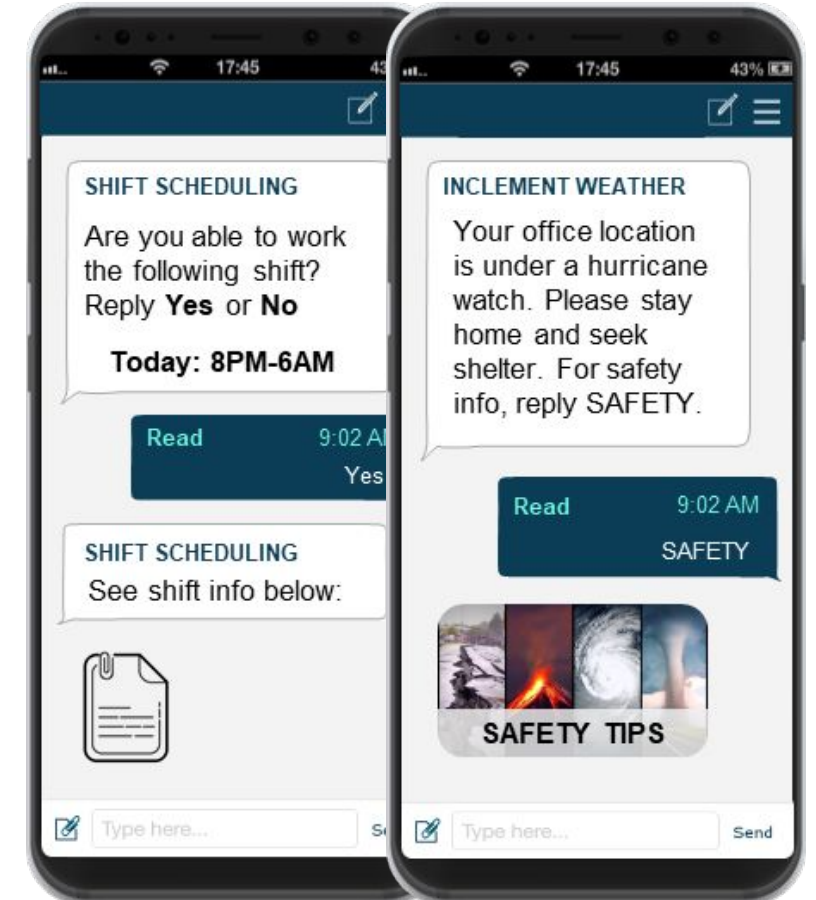
- Las conexiones VPN no son confiables
- La disponibilidad y la confiabilidad de Internet son inciertas
- Los mensajes son vulnerables a los ciberdelitos
- El estado del envío de los mensajes es incierto

Características principales

- Canal dedicado
- Segura y privada
- Geolocalización y notificaciones tipo push

Ventajas

- Primera solución en el mercado para entrega segura de mensajes
- Seguridad mejorada para proteger la mensajería de importancia crítica
- La red privada elude los puntos vulnerables de la Internet pública
- Entrega de mensajes global, de alta calidad y a alta velocidad
- Monitoreo y alertas automatizados de problemas en la entrega de los mensajes



Chatbots and artificial intelligence (AI)

[Back to](#)



[Conversation
Applications](#)

Historias de éxito de los clientes



Enlace al cuaderno con las historias de éxito de los clientes

También conocidos como “Estudios de caso”

Cuaderno de estrategias de venta con las historias de éxito de los clientes

Casos de uso personalizados por vertical y área de imagen



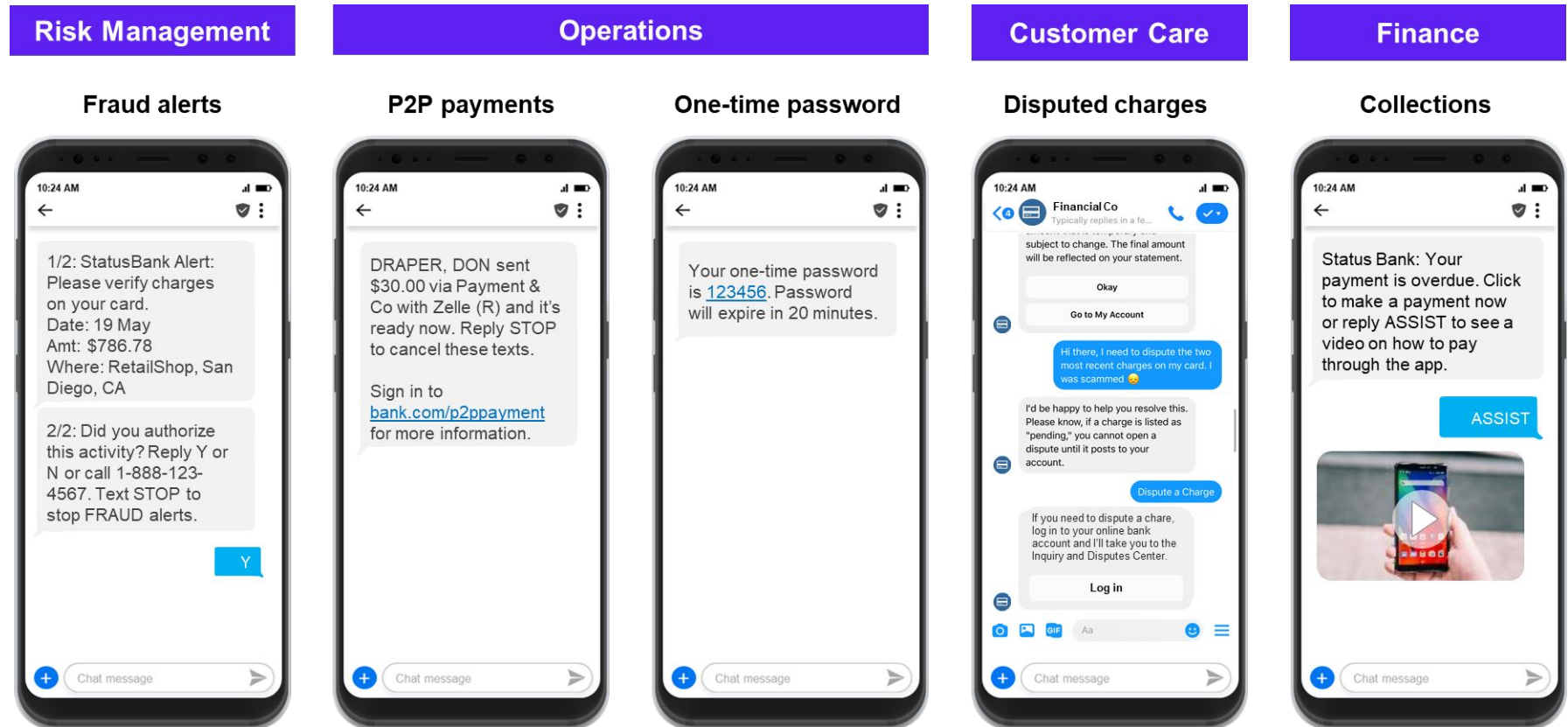
Casos de uso por industria

con journeys del cliente

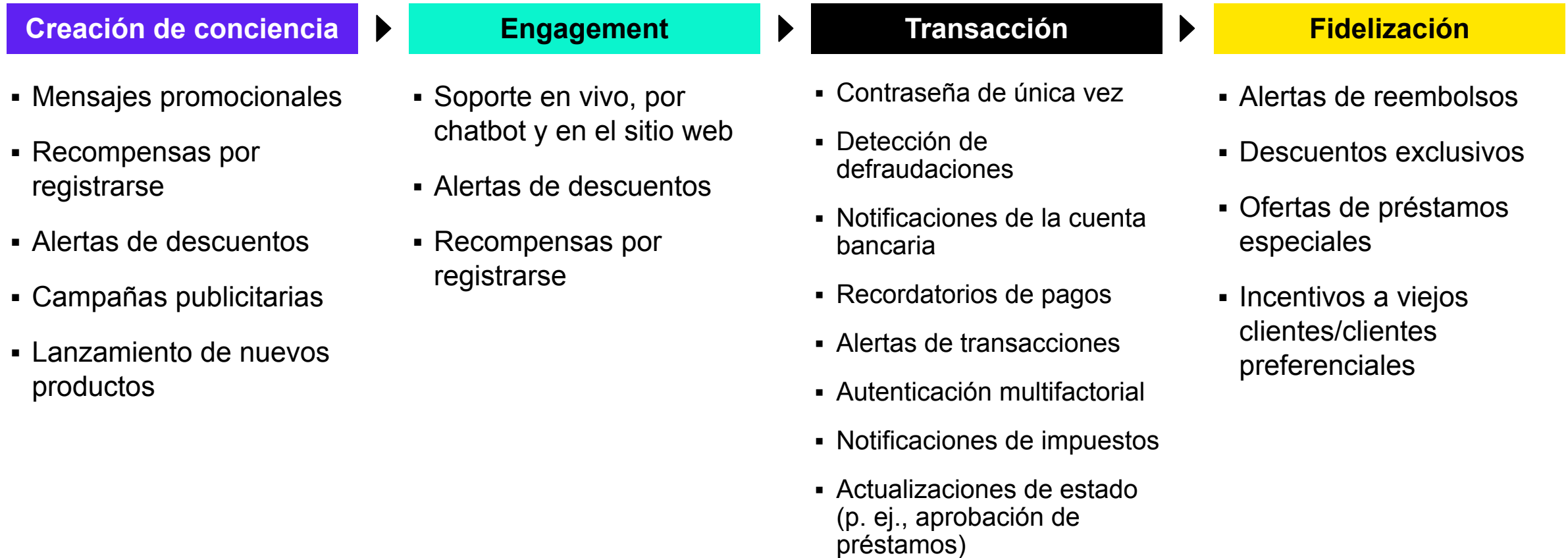
CPaaS para servicios financieros

Principales casos de uso

- Detección de defraudaciones
- Mensajería sobre transacciones
- Notificaciones de pago P2P
- Contraseñas de única vez
- Actualizaciones de atención de cuentas
- Atención al cliente
- Cobranzas



Journey del cliente de servicios financieros

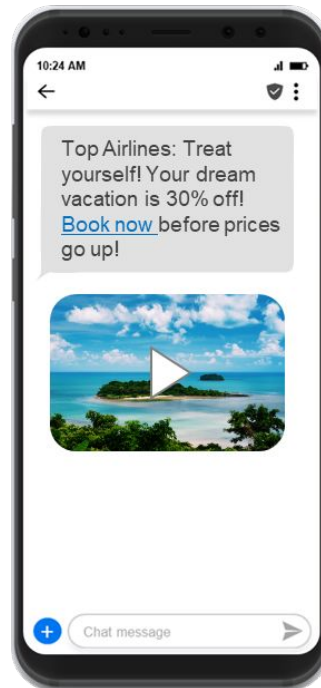


CPaaS para aerolíneas

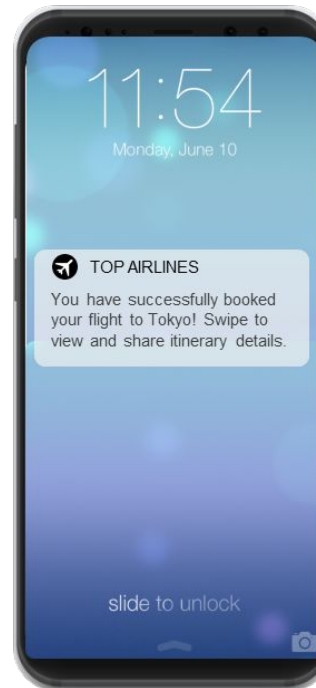
Principales casos de uso

- Confirmación de vuelos
- Demoras y cancelaciones de vuelos
- Cambios de puerta de embarque
- Check-in anticipado
- Promociones
- Comunicación para empleados
- Programas de fidelización

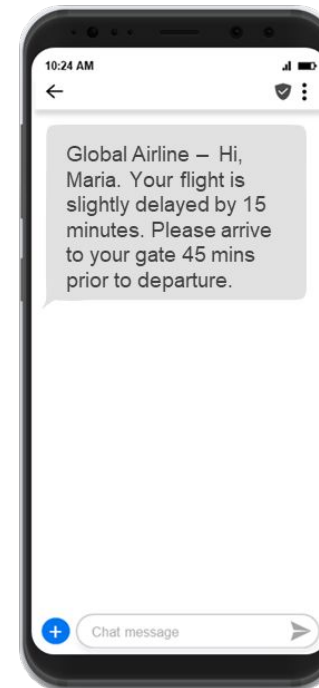
Descuentos exclusivos



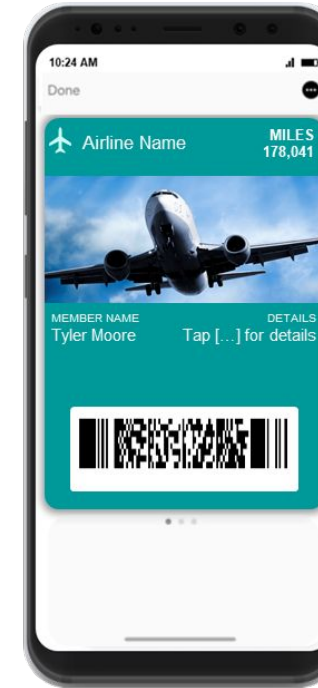
Confirmación de vuelos



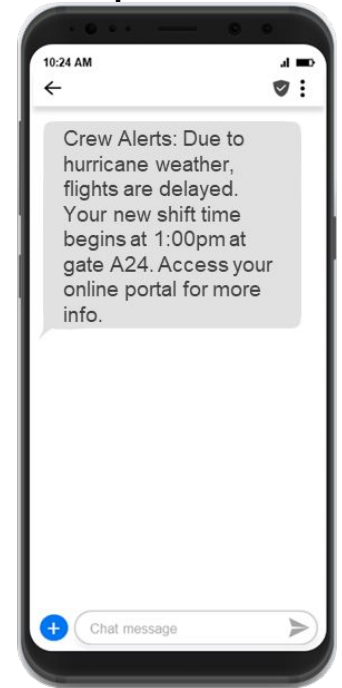
Demoras de vuelos



Premios por fidelización

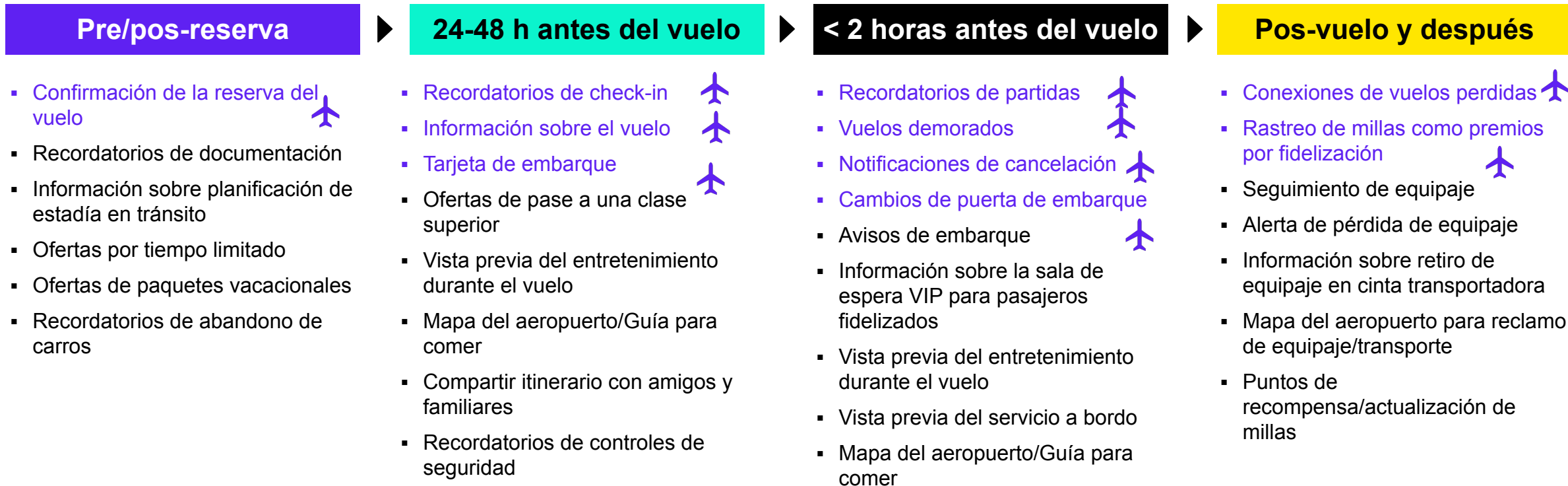


Cambios de turno de la tripulación



El journey del cliente que es pasajero de una aerolínea

Permita que sus pasajeros tengan una experiencia sin interrupciones y que se vuelvan fieles a la marca



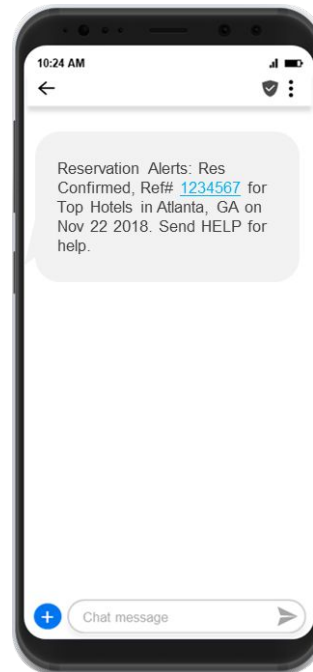
- Principales casos de uso

CPaaS para servicios de hospitalidad

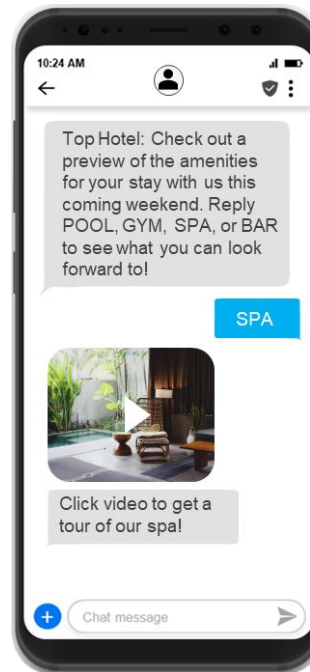
Principales casos de uso

- Servicios de conserjería sin contacto
- Confirmaciones de reservas
- Check-in por vía móvil
- Marketing previo al arribo
- Programas de fidelización

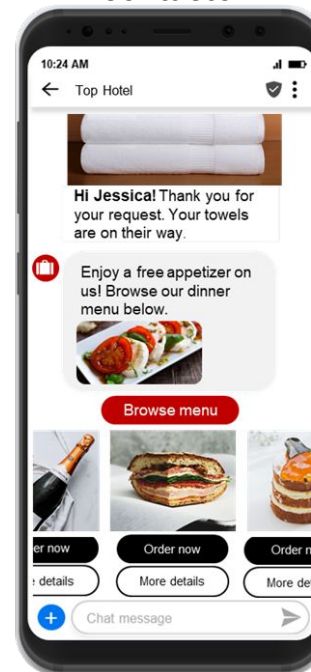
Confirmación de reservas



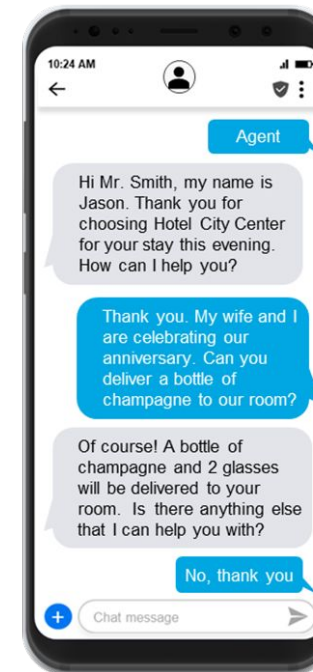
Servicios de spa



Servicios de habitación sin contacto



Conserjería sin contacto

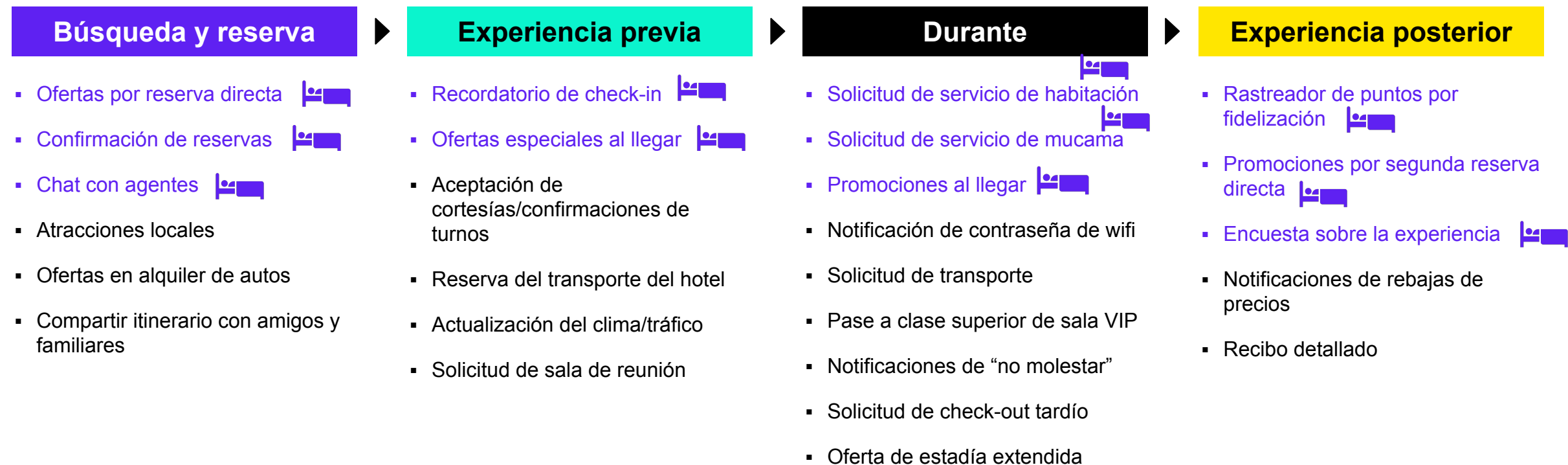


Premios por fidelización



El journey del cliente que es pasajero de un hotel

Asegúrese de estar presente cuando sus pasajeros más lo necesitan



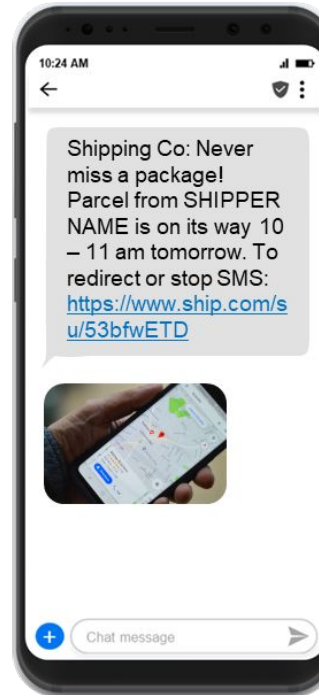
 - Principales casos de uso

CPaaS para logística

Notificaciones de envío



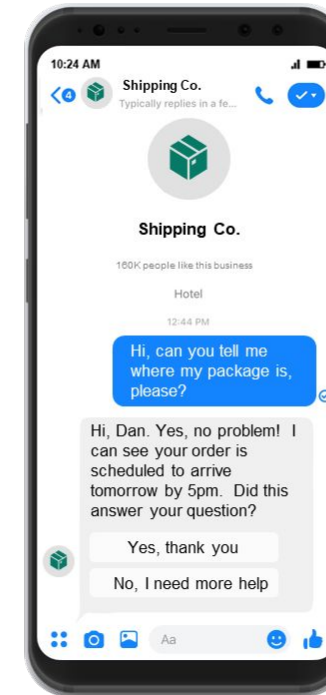
Entrega el día anterior



Información de seguimiento



Atención al cliente



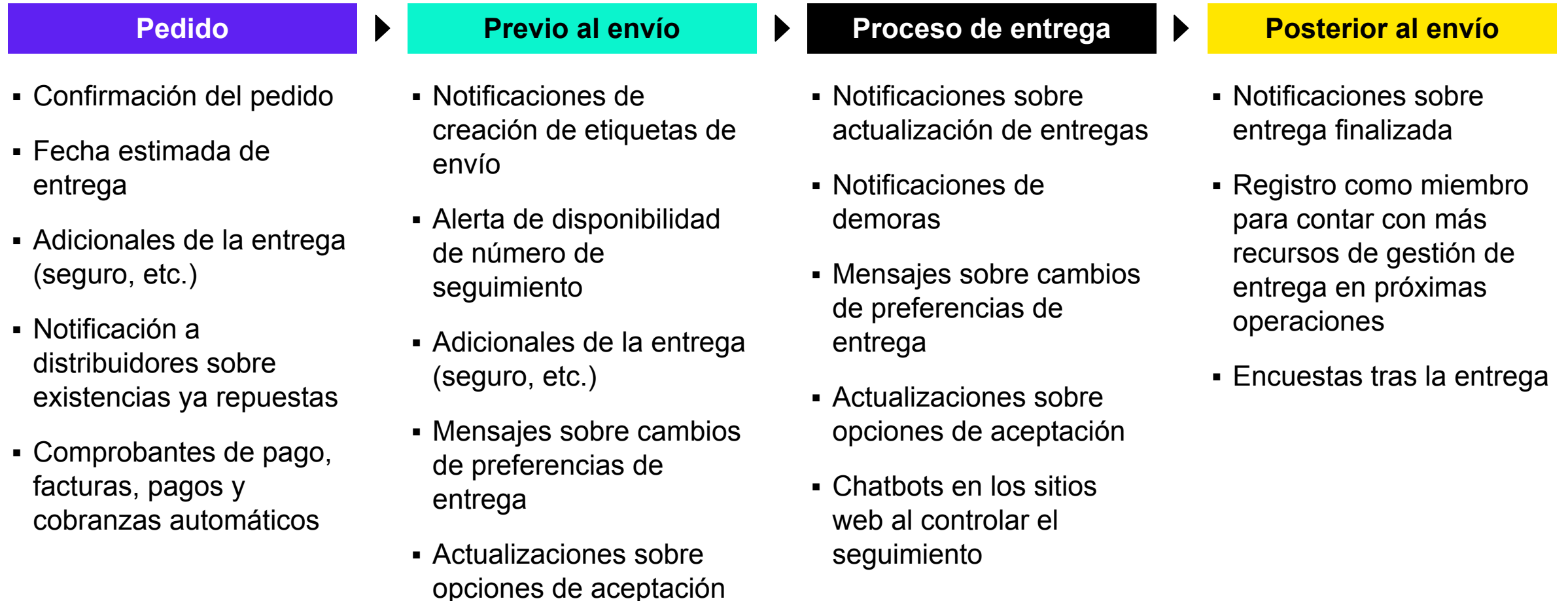
Notificaciones de entrega



Principales casos de uso

- Notificaciones de “entrega el día anterior”
- Información de seguimiento
- Notificaciones de envío
- Notificaciones de entrega
- Predicción de demanda

Journey del cliente en logística y transporte



CPaaS para comercio electrónico y minorista

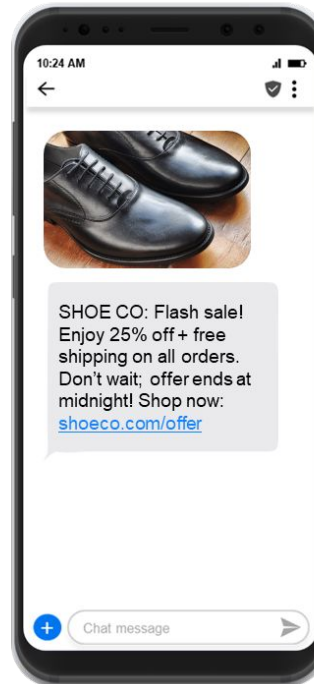
Principales casos de uso

- Reducción de cuentas falsas
- Cupones y descuentos
- Servicios sin contacto
- Atención al cliente
- Notificaciones de entrega de pedidos
- Reposición de existencias
- Recordatorios de abandono de carros de compra

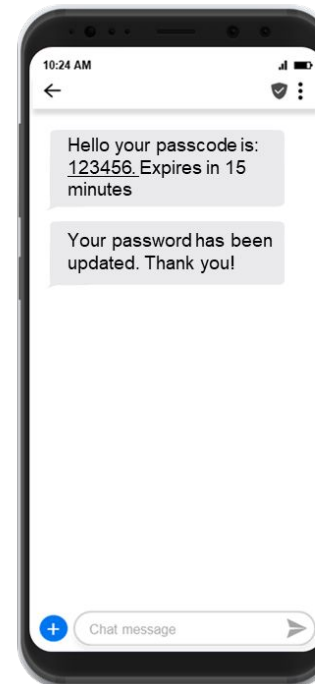
Recordatorios de abandono de carros de compra



Promociones



Contraseña de única vez



Atención al cliente

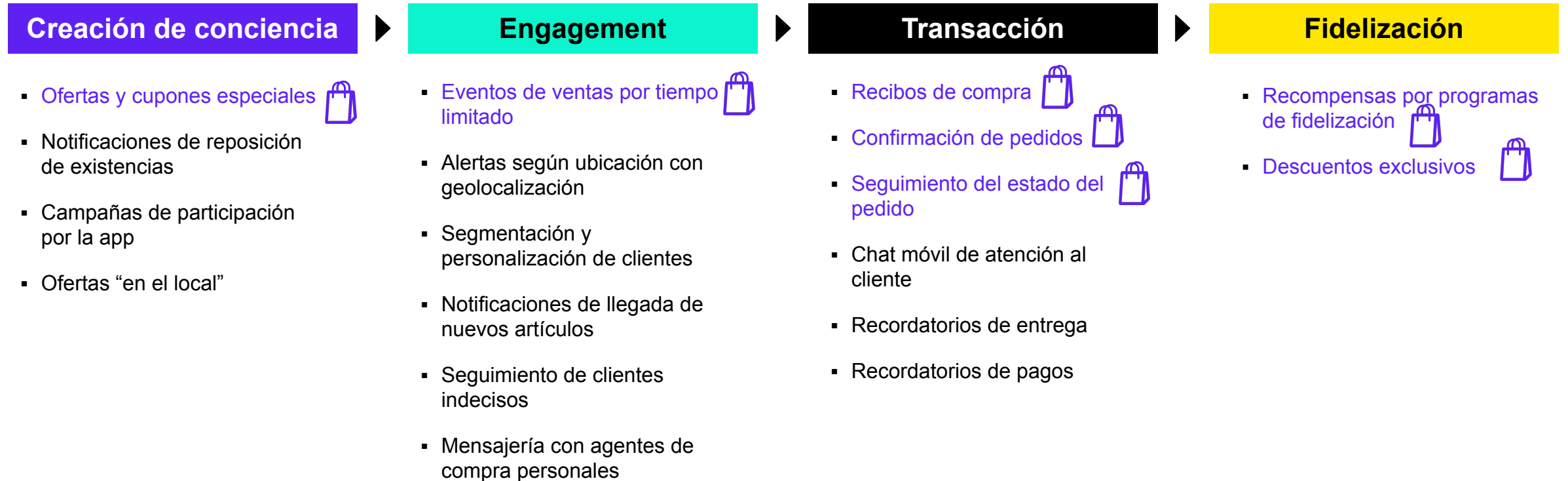


Cupones digitales



El journey del cliente del comercio minorista

Brinde una experiencia de compra personalizada y significativa



CPaaS para servicios de entrega de alimentos

Principales casos de uso



Casos de uso por área de imagen

CPaaS potencia la imagen de todas las áreas de su empresa

Atención al cliente

- Automatización de chatbots (IA)
- Opciones de autogestión
- Chat con agente en vivo/bidireccional
- Notificaciones proactivas de atención al cliente

Operaciones

- Notificaciones automáticas
- Mensajería interactiva (para confirmaciones y cambios)
- Por IA
- Comunicación para empleados

Experiencia del cliente

- Perspectiva de 360 grados del cliente
- Una única conversación omnicanal, sin interrupciones
- Notificaciones oportunas (según ubicación)

Marketing

- Campañas de adquisición de clientes/por palabra clave
- Cupones digitales
- Notificaciones tipo push
- Recordatorios y ofertas activados por geolocalización (por app o billetera)
- Tarjetas de fidelización digitales

Gestión del riesgo

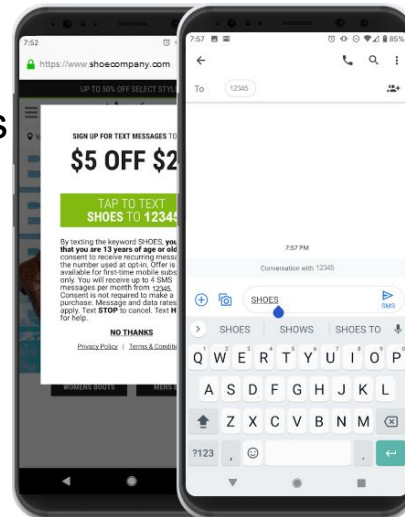
- Contraseñas de única vez
- Alertas de fraude
- Autenticación multifactorial
- Gestión de consentimientos

CPaaS para marketing

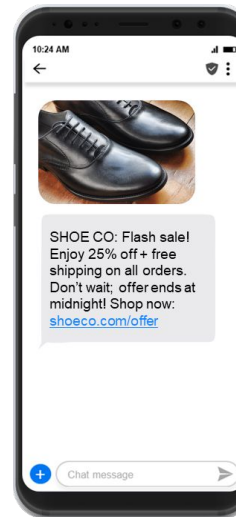
Principales casos de uso

- Adquisición de clientes
- Promociones y descuentos
- Conversiones y canjes de premios
- Fidelización

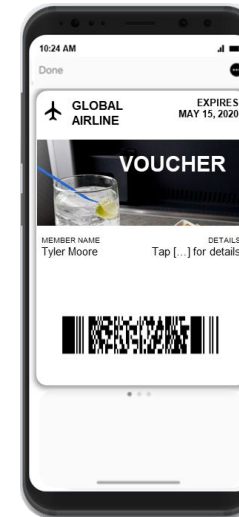
Campañas de adquisición de clientes



Enlaces incorporados



Cupones digitales por billetera



Chat interactivo de información



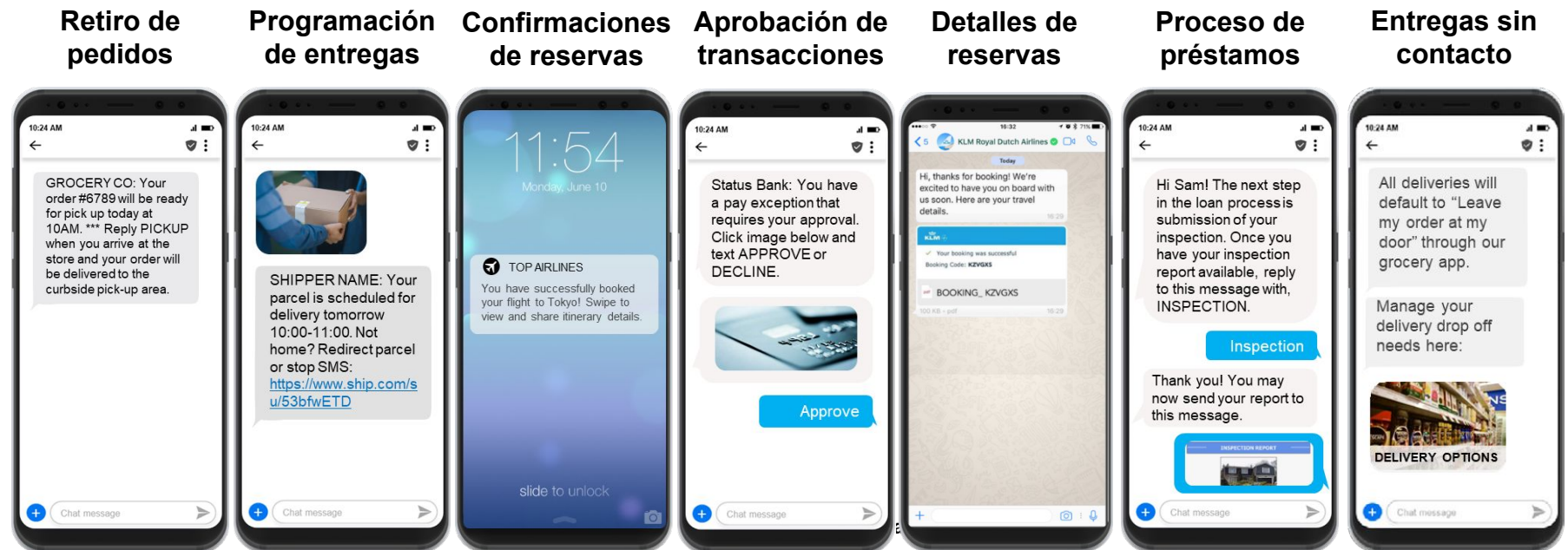
Alerta por fidelización



CPaaS para operaciones

Principales casos de uso

- Confirmaciones de reservas
- Confirmaciones y reprogramación de turnos
- Reprogramación de entregas
- Aprobación de transacciones
- Actualizaciones de estado de procesos
- Arreglo de servicios sin contacto

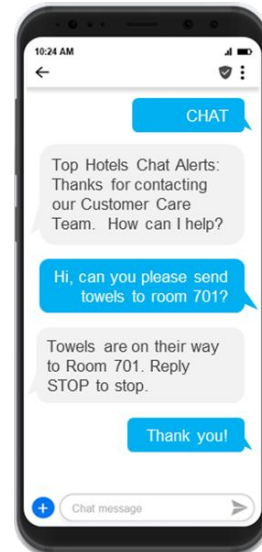


CPaaS para la atención al cliente

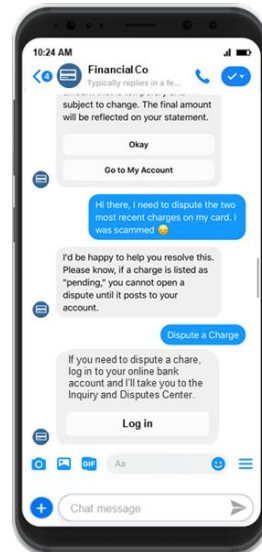
Principales casos de uso

- Automatización de chatbots (IA)
- Opciones de autogestión
- Chat con agente en vivo/bidireccional
- Notificaciones proactivas de atención al cliente

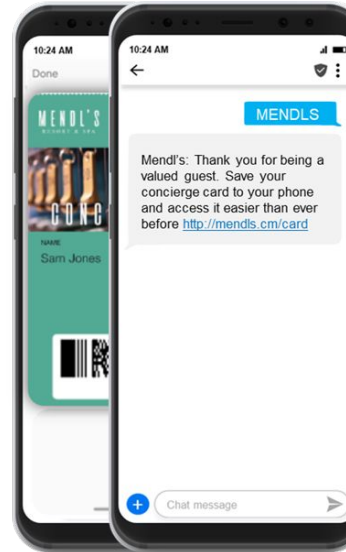
Conserjería sin contacto



Disputas



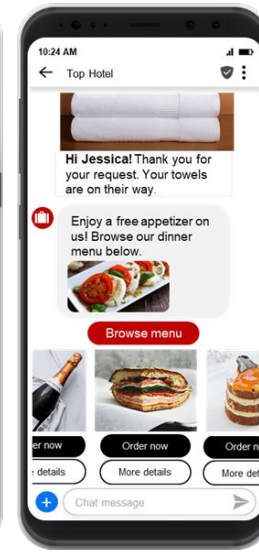
Tarjetas de conserjería digitales



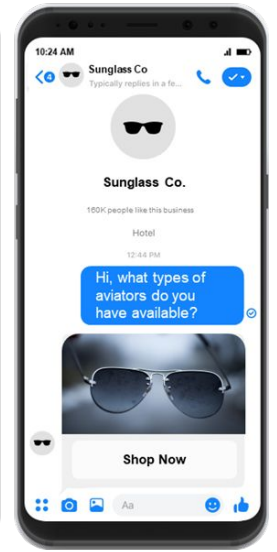
Gestión de alteraciones



Servicios de habitación sin contacto



Asistencia de compras

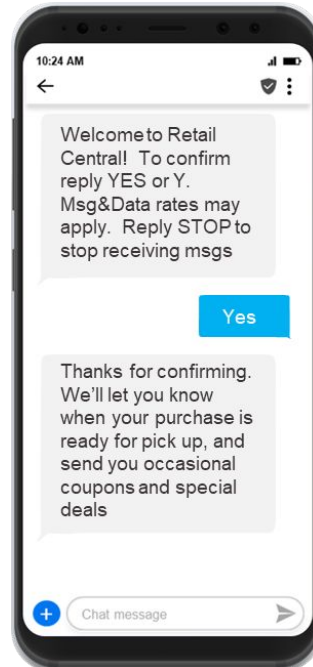


CPaaS para la gestión del riesgo

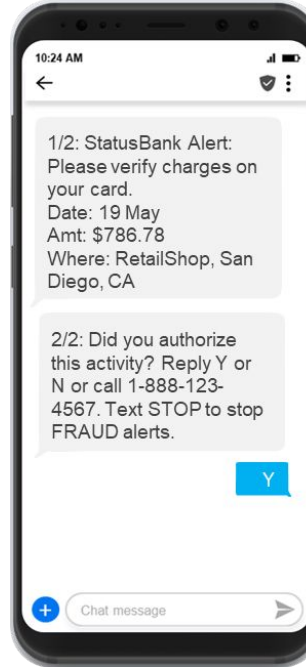
Principales casos de uso

- Contraseñas de única vez
- Alertas de fraude
- Autenticación multifactorial
- Gestión de consentimientos

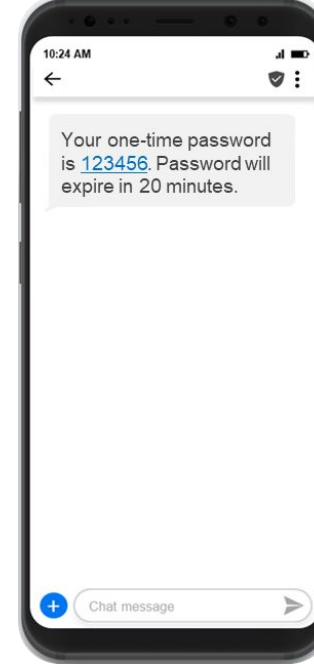
Gestión de consentimientos



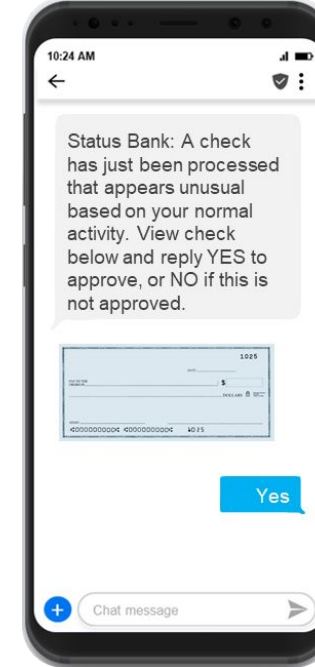
Alertas de fraude



Contraseñas de única vez



Aprobaciones de cheques



Autenticación multifactorial

