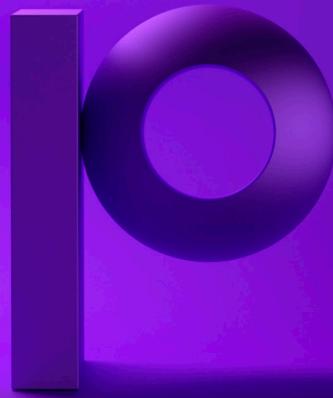


EngageOne™ RapidCX

Ofrecer experiencias de cliente omnicanal basadas en datos gestionadas durante todo el ciclo de vida del cliente



Los clientes esperan una experiencia personalizada y relevante a través de sus canales y dispositivos de comunicación preferidos. Según una investigación de Precisely, el 87 por ciento de los consumidores exigen comunicaciones omnicanal. Además, el 73 por ciento cuestiona hacer negocios con empresas que no ofrecen este tipo de experiencia sin problemas.

Muchas empresas tienen dificultades para cumplir con estas expectativas de comunicación. Es difícil para las empresas aprovechar fuentes de datos dispares y en constante cambio; gestionar las modificaciones constantes a la privacidad del cliente; y adaptarse al aumento de los canales digitales. Al mismo tiempo, las empresas deben responder rápidamente a los cambios legales y reglamentarios impulsados por las autoridades financieras y de protección de datos, los entes reguladores de seguros, las comisiones de servicios públicos y otros organismos similares que operan en todo el mundo.

EngageOne™ RapidCX es una potente plataforma de gestión de comunicaciones con los clientes que ofrece experiencias de cliente (CX) personalizadas y omnicanal. Diseñado específicamente para empresas de uso intensivo de datos que operan en industrias altamente reguladas, EngageOne™ RapidCX se integra a la perfección incluso con los sistemas heredados más fragmentados para impulsar una mayor fidelización del cliente y mejorar la experiencia del cliente. Las funciones para la creación de contenido, la gestión de cambios, el seguimiento, el almacenamiento y las auditorías simplifican el cumplimiento.

Con EngageOne™ RapidCX, su empresa puede hacer lo siguiente:

- Mejorar la experiencia del cliente (CX) con comunicaciones alineadas con las necesidades del cliente
- Aumentar la eficiencia operativa con una solución optimizada de gestión de comunicaciones con el cliente (CCM)
- Lograr una mejor gobernanza y mejorar el cumplimiento normativo
- Beneficiarse con la experiencia de Precisely

Las organizaciones que utilizan EngageOne™ RapidCX reducen el tiempo para actualizar las comunicaciones con los clientes de 90 días a menos de un día y garantizan un mejor cumplimiento normativo y de marca. También reducen sus costos operativos anuales de Gestión de comunicaciones con el cliente hasta en un 30%.



Mejore la experiencia del cliente (CX) con comunicaciones alineadas con las necesidades del cliente

Personalice las comunicaciones

EngageOne™ RapidCX se integra con sistemas modernos y heredados, agregando datos para una vista más completa del cliente. Esta vista ayuda a su empresa a dirigirse a la persona adecuada con el mensaje adecuado en el momento adecuado. Los módulos plug-and-play hacen que la creación, distribución y personalización de las comunicaciones con los clientes sea simple y directa.

Simplifique la participación omnicanal del cliente.

Llegue fácilmente a los clientes a través de su canal de elección y dispositivo preferido. EngageOne™ RapidCX gestiona todos los aspectos del diseño y la entrega de comunicaciones. Esto incluye todo, desde el diseño de comunicaciones en tiempo real hasta la declaración de lotes y la composición de facturas de alta velocidad, aseguramiento de la calidad de la dirección y revisión previa a la entrega. La entrega de resultados aprobados se rastrea, informa y archiva automáticamente, lo que permite a su empresa demostrar el cumplimiento. Los intentos de nueva entrega y el manejo especial se proporcionan según sea necesario.

Comuníquese en tiempo real

Sus clientes esperan alertas en tiempo real y otras comunicaciones basadas en sus necesidades del momento. El software de gestión de comunicaciones con el cliente EngageOne™ RapidCX permite alertas en tiempo real a través de activadores humanos, de automatización del flujo de trabajo y de interfaz para la programación de aplicaciones (API).

Mejore la información de los clientes

EngageOne™ RapidCX proporciona vistas de cada interacción con el cliente en todos los canales. Esto le brinda a su empresa información valiosa sobre las preferencias y el comportamiento de comunicación de los clientes. Utilice la gestión de inclusión/exclusión voluntaria de SMS, enlaces rastreables y dinámicos, seguimiento de apertura de correo electrónico y más como parte de una estrategia de comunicación adaptada a las preferencias de cada cliente. También puede aprovechar la inteligencia de datos para profundizar sus relaciones con su audiencia. EngageOne™ RapidCX presenta métricas detalladas y procesables de las tendencias de ventas y compras.

Habilite el acceso a la cuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Brinde a los clientes acceso a la cuenta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al tiempo que disminuye los costos de transacción y alivia la presión sobre el personal de servicio de atención al cliente. Los clientes pueden usar el portal de EngageOne™ RapidCX para pagar sus facturas, leer comunicaciones, revisar transacciones y recibir alertas.

Los beneficios de EngageOne™ RapidCX

Mejor experiencia del cliente (CX)

Mejore las puntuaciones netas de los promotores y las puntuaciones de esfuerzo del cliente con comunicaciones oportunas y personalizadas entregadas a través del canal elegido por su cliente.

Operaciones más eficientes

Empodere a los empleados para que trabajen de manera más eficiente e independiente al agilizar la creación y el control de versiones de contenido compatible.

Una mejor gobernanza y cumplimiento normativo mejorado

Implemente y apruebe el 75% de las tareas de gestión de cambios sin una costosa asistencia de TI. Contabilice, rastree y archive el 100% de las comunicaciones. Mantenga una visibilidad completa del estado.

Soporte personalizado de Precisely

Desde talleres de estrategia hasta servicios gestionados, obtenga el tipo de soporte de experiencia del cliente (CX) que aporta un valor demostrable a su proyecto.

Aumente la eficiencia operativa con una solución optimizada de gestión de comunicaciones con el cliente (CCM)

Consolide la gestión de las comunicaciones

Reemplace la gestión manual de comunicaciones y los sistemas aislados por una solución de gestión de comunicaciones con el cliente que conecte sus sistemas administrativos a una única plataforma fácil de usar. EngageOne™ RapidCX actúa como un centro de intercambio de todos los datos y comunicaciones de los clientes: aloja plantillas, permite el control de versiones, registra los cambios y almacena las comunicaciones a medida que se entregan. También agiliza estos procesos para garantizar la uniformidad de la marca y un tiempo de comercialización más rápido.

Optimize la creación y los cambios de contenido

Mejore drásticamente la velocidad de aceptación con procesos simplificados para la edición y aprobación de contenido. EngageOne™ RapidCX permite al personal editar directamente, en tiempo real, el contenido de la correspondencia automatizada, evitando la necesidad de un soporte de TI costoso y lento para la codificación y las pruebas, al tiempo que garantiza el cumplimiento normativo y de la marca.

Mejore la facturación

Reduzca el tiempo y el esfuerzo necesarios para enviar facturas y recibir pagos. EngageOne™ RapidCX automatiza la creación de facturas al tiempo que se adapta a los complejos flujos de trabajo de pago que a menudo requieren los departamentos de cuentas por pagar de los clientes. Al proporcionar rápidamente a los clientes los datos y las funciones que necesitan para procesar sus facturas, su empresa puede reducir tanto los costos generales de facturación como la cantidad de tiempo necesaria para recibir el pago.

Integración con los principales sistemas de pago

Intégrese con los principales proveedores de servicios de pago, adaptándose a sus complejos puntos de integración, estructuras de tarifas y modelos de informes. Esto permite a su empresa aceptar fácilmente pagos a través de cámaras de compensación automatizadas (ACH), tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Lograr una mejor gobernanza y mejorar el cumplimiento normativo

Garantice el cumplimiento.

Dado que los organismos reguladores emiten continuamente nuevas normas, la visibilidad de extremo a extremo de las ediciones de contenido y los cambios en las reglas es fundamental para garantizar el cumplimiento normativo. EngageOne™ RapidCX proporciona un sistema seguro de tickets y flujo de trabajo basado en el navegador que permite a los usuarios autorizados ver los estados del contenido; solicitar cambios en las comunicaciones impresas, por correo electrónico, web y móviles; y auditar los cambios.

Almacenar comunicaciones

EngageOne™ RapidCX almacena todas las comunicaciones, desde la creación hasta la distribución omnicanal. Las versiones de las comunicaciones tal como se entregaron se almacenan en el archivo de EngageOne™ RapidCX para una gobernanza, auditoría y protección de datos continuos. Los controles de gobierno fáciles de administrar hacen que las complicadas regulaciones de la industria sean más fáciles de seguir, incluso en entornos regulatorios que cambian rápidamente.

Rastrear todo

Con EngageOne™ RapidCX, su organización siempre sabe quién envió qué comunicación a quién, cuándo y en qué versión. El seguimiento exhaustivo de las entregas y los informes proporcionan información sobre si el cliente recibió cada comunicación.

Beneficiarse con la experiencia de Precisely

Confíe en nuestra ayuda experta

Los profesionales de EngageOne™ RapidCX se asocian con su empresa para ayudarlo a elaborar estrategias de gestión de la experiencia del cliente de calidad utilizando tecnologías actualizadas. Nuestros expertos lo guían por todo el proceso previo a la implementación de la plataforma de EngageOne™ RapidCX hasta el diseño de la experiencia, la gestión de contenidos y otras etapas adicionales de su transformación digital de experiencia del cliente (CX).

Recomendamos las mejores prácticas de la industria orientadas a ayudarlo a ahorrar tiempo y dinero mientras mejora la experiencia del cliente. Nuestros talleres de consultoría y otros servicios aprovechan nuestras décadas de experiencia para mejorar la forma en que las empresas se conectan con sus clientes. Los servicios profesionales de Precisely incluyen lo siguiente:

- Consultoría
- Contenido y gestión de cambios
- Diseño
- Implementación
- Educación y capacitación

Implemente una solución personalizada

EngageOne™ RapidCX es una plataforma de gestión de comunicaciones basada en la nube de servicio completo adaptada a las necesidades comerciales de su empresa. Ajustada según sus especificaciones. Nos conectamos a sus fuentes de datos y alojamos su plataforma en la nube de Precisely. (Incluso podemos gestionar la solución por usted). Nuestra importante red de relaciones con proveedores de servicios financieros externos, proveedores de facturación mejora su solución de experiencia del cliente (CX) personalizada.

Gobernanza multicapa



Almacenamiento de origen único para todas las comunicaciones



Flujos de trabajo de revisión y aprobación de varios niveles para cambios de contenido



Seguimiento de la versión de la plantilla de comunicación



Paneles de control e informes de seguimiento de trabajo de extremo a extremo



Seguimiento de envíos por correo electrónico y SMS



Seguimiento de entrega de correo físico a nivel de pieza



Seguimiento de cambios en la emisión de tickets y quejas



Acceso segregado para grupos de usuarios y roles de usuario



Enmascaramiento de datos y protección de información personal que permite la identificación (PII)



Credenciales de auditoría de terceros certificadas: cumplimiento de Declaración de Normas para Trabajos de Atestiguación (SSAE) e Industria de las Tarjetas de Pago (PCI)