

Comunicaciones dinámicas

Una experiencia omnicanal e interactiva del cliente

Las comunicaciones dinámicas te permiten potenciar el mensaje de cualquier comunicación de facturas, extractos, welcome packs... aportando dinamismo mediante la incorporación de información adicional, potenciando la interactividad con el cliente y facilitando la venta cruzada.

Las **comunicaciones omnicanal son estáticas**, incluidas las electrónicas personalizadas, ya que ofrecen contenidos fijos que carecen de dinamismo y que tampoco se adaptan en tiempo real a las necesidades del cliente. Por contra, **las comunicaciones dinámicas** construyen para el usuario una experiencia individualizada que se adecúa en cada momento a sus requerimientos basándose en sus interacciones. Con independencia, además, del canal utilizado.

Los departamentos de **Marketing necesitan** establecer **comunicaciones** que les permitan ofrecer soluciones inmediatas a sus clientes. Para conseguir este objetivo se diseñan las comunicaciones dinámicas: **atractivas experiencias** que incorporan **elementos interactivos** como, entre otros, formularios en línea, gráficos dinámicos, vídeos y captación de firmas. **El resultado final atrae la atención del cliente** hacia la información que la empresa quiere resaltar.

En una **solución omnicanal** el cliente tiene la **capacidad de elegir el modo en el que desea comunicarse**. Además, si la transacción requiere múltiples contactos, el usuario podrá utilizar un canal diferente para llevar a cabo cada uno de ellos. Es lo que denominamos una **experiencia omnicanal**. Una persona puede pulsar sobre una URL en una carta digital, rellenar en su portátil el formulario que se genere, revisarlo en su móvil y enviarlo desde su tablet sin detectar cambios. **El diseño flexible de las comunicaciones dinámicas mantiene la consistencia** en el *look & feel* y en el comportamiento.

Cuanto más se conoce a los clientes, mejores resultados se obtendrán durante su ciclo de vida. Las **comunicaciones dinámicas analizan las interacciones en tiempo real además del feedback del cliente**, una fuente de datos con la que elaboran **acciones llamativas de call-to-action** para nuevos productos y servicios. De esta forma, limitan la carga de los departamentos de Servicio al Cliente e integran **capacidades de autoservicio** en sus comunicaciones. El cliente ve cómo se le facilita **la búsqueda, clasificación y análisis de la información que necesita**, lo que resulta particularmente atractivo en los sectores de Banca y Seguros.

Esta solución permite un **ahorro de hasta un 70% en los tiempos de diseño, aprobación e implementación** de las comunicaciones, con una **única imagen** tan flexible que **se adapta a cada canal de comunicación**. Desde una misma **interfaz se unifica formato y look & feel de salida para la impresión, web y móvil**, reduciendo a horas tareas que requerirían días de trabajo. Esto se traduce en una **disminución importante del time to market y en la mejora de los resultados de conversión**, es decir, un incremento en el retorno de inversión. Las comunicaciones dinámicas trasladan, además, una gran variedad de contenidos para **procesos de on-boarding de clientes, préstamos, servicios bancarios, gestión de la salud y productos financieros**.

En su herramienta de comunicaciones dinámicas, **MailTeck & Customer Comms** añade un **proceso end-to-end de comunicaciones personalizadas** a través de canales físicos y electrónicos. El **concepto creativo** se materializa mediante el **diseño de distintos soportes multicanal** integrados en una **interfaz multiformato e interactiva** que **aúna todos los contenidos** y facilita su **distribución por diferentes canales**.

PROCESO END-TO-END DE COMUNICACIONES DINÁMICAS



La solución incluye la integración con los sistemas de las empresas como los ERP, CRM, ECM y WEB corporativas al mismo tiempo que añade, **como prestador de servicios de confianza, procesos de firma electrónica o de certificación** en el caso de que sea necesario dotar de valor legal a las comunicaciones.

Las comunicaciones dinámicas ofrecen los siguientes beneficios a las empresas:



Completa **personalización** dinámica de la comunicación.



Explicación interactiva de productos complejos **sin presencia del vendedor**.



Análisis detallado de **cada cifra o gráfico**.



Explicación con **videos personalizados** de cada producto o servicio.



Experiencia al cliente mejorada.



Exportación de los datos a Excel o PDF para su gestión o almacenamiento.



Integración con los ERP, CRM, ECM y WEB corporativas.



Contrataciones con firma electrónica.



Escanea este código QR si quieres conocer los casos de éxito en nuestra web