



**Herramientas
Colaborativas de**

**Engage Business
Solution ®**

Disponga de todos los medios para
llegar a sus clientes y prospectos
utilizando la moderna plataforma
Engage Business Solution ®.

Acerca de Engage Business Solution ®.

Primera plataforma que integra desde 1999 a las mejores prácticas de CRM, BI y BPM.

Engage Business Solution ®, es una plataforma tecnológica destinada a la implementación de procesos de negocio principalmente de cara a clientes, prospectos o usuarios internos con las mejores prácticas integradas de CRM (Customer Relationship Management), BI (Business Intelligence) y BPM (Business Process Management). Presente en el mercado desde el año 1999, cuenta con una fábrica de producto especialmente dedicada al desarrollo y mejora continua desde el punto de vista funcional y técnico, que aporta releases o actualizaciones trimestrales que se liberan y distribuyen al mercado en el marco de una evolución constante del producto.

Engage Business Solution ® posee muchas características que hacen que la plataforma sea una **solución enteramente distintiva en el mercado** a la hora de poner en práctica objetivos comerciales, de cobranza o de fidelidad de clientes:

- ▶ Su potente módulo CASE Designer para ha demostrado ser una herramienta poderosa a la hora de diseñar y poner en práctica procesos de negocio desde los más simples hasta los más complejos en el menor tiempo y costo posibles, comparándose con todas las plataformas de su tipo.
- ▶ Su gran capacidad analítica, de extracción de información y de medición de procesos que hace que todo proyecto CRM sea medible.
- ▶ Su moderna capa de servicios, desarrollada bajo las mejores prácticas de la industria del software, capaz de acelerar enormemente los tiempos de integración con aplicaciones y datos externos (Sistemas ERP, Legacy, Bases de datos remotas, Web Services, Telefonía CTI, IVR, etc.).
- ▶ La disponibilidad de más de 150 modelos de procesos, ampliamente probados en más de **40 grandes compañías regionales** lo cual hace de Engage una plataforma que no solo permite disponer de la más avanzada tecnología sino que es capaz de aportar al negocio funciones de mucho valor agregado, templates y mejores prácticas de la industria. Se pueden mencionar modelos de procesos de atención de clientes, modelos de gestión de mora, modelos o templates de mesas de ayuda (help desk), modelos financieros, de Scoring, Reclamos, etc.
- ▶ Engage provee a sus clientes de una plataforma lista para ser utilizada también para fines internos: registro de requerimientos internos, solicitudes de compras, aprobación de facturas a proveedores, mesa de ayuda interna, etc.

En este documento les contaremos acerca de las capacidades de las herramientas colaborativas de Engage Business Solution ®.

¿En qué me pueden ayudar las herramientas colaborativas de Engage Business Solution ®?

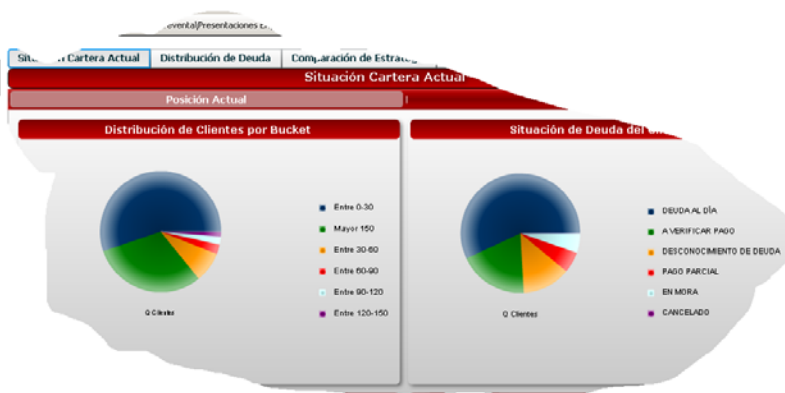
Las herramientas colaborativas de Engage, permiten **segmentar clientes y/o prospectos, definir y ejecutar estrategias de contacto sobre ellos a través de cualquier medio disponible y medir los resultados.**

1

Segmentar Clientes

Previo al inicio y ejecución de cualquier estrategia de contacto con los clientes o prospectos, se encuentra la fase de segmentación. Engage provee funciones de segmentación que permiten:

- ▶ Importar segmentos de fuentes variadas: MS Excel, Archivos de texto, Bases Relacionales, etc.
- ▶ Crear segmentos a partir de archivos fuente.
- ▶ Crear segmentos a partir de la base de datos de Engage utilizando cualquier atributo de segmentación que se necesite.
- ▶ Crear segmentos como resultado de un análisis gráfico de la composición del target de clientes o prospectos.

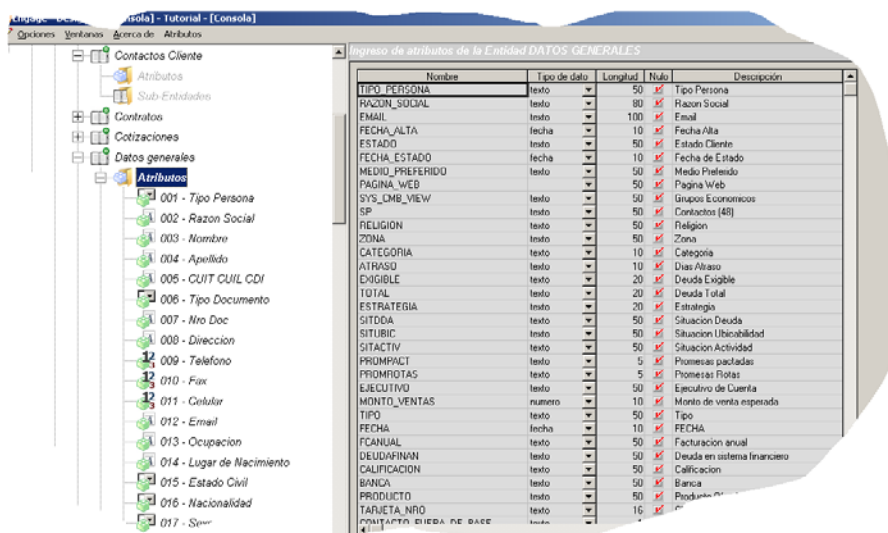


- ▶ Crear subsegmentos utilizando cualquier variable o atributo para el cual aplique un subconjunto (clientes de la zona norte, clientes con saldo a favor, clientes que efectuaron reclamos por motivo x, etc.).
- ▶ Crear listas para propósitos múltiples (fidelización, comunicar disponibilidad de un nuevo horario de atención, nuevo medio de pago, reclamar deudas, vender un producto).
- ▶ Asignar las listas a personas o áreas (vendedores, cobradores, telemarketers).
- ▶ Asignar las listas a canales automatizados (email, sms, generación de cartas, etc.).

¿Trabaja con múltiples tipos o segmentos de clientes, utiliza planillas de clientes o prospectos de formatos muy variados, precisa definir una gran variedad de datos según el tipo de comunicación o campaña a ejecutar?

Engage provee una potente herramienta **CASE Designer**® que le permite definir libremente el “diccionario de datos” de sus clientes sin atarse a un número finito de variables o “campos” predefinidos.

De esta forma, el diccionario de datos es totalmente dinámico y ampliable y puede adaptarse a una gran variedad de situaciones.



2

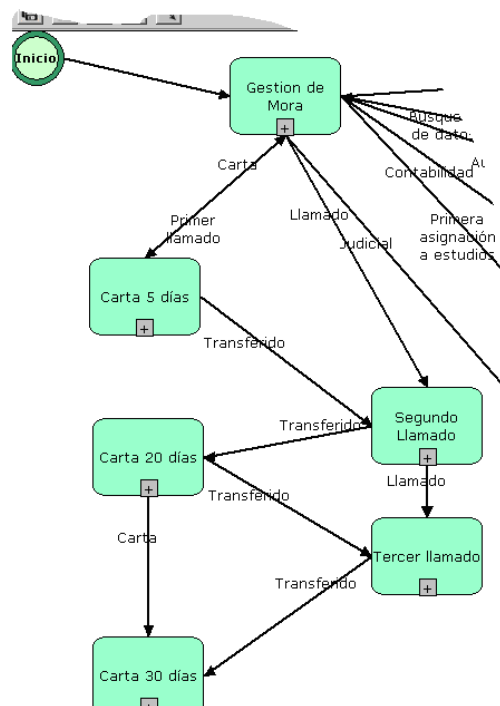
Definir y ejecutar estrategias de contacto

¿Qué medios de contacto se pueden utilizar con Engage Business Solution ®?

Engage permite utilizar distintos medios de contacto tales como el Email, las cartas, el SMS, un IVR, un CTI predictivo, un CTI progresivo, un llamado telefónico o una interfaz conectada desde un Web Site.

Si bien los medios de llegada a un cliente o prospecto son variados, Engage, como valor diferenciador permite definir secuencias lógicas de contacto que estén alineadas a una estrategia de negocio. Por ejemplo: organizar el contacto con deudores enviando un email a los 5 días de vencida la deuda, luego enviar un SMS en caso de no recibir respuesta, luego pasar al canal de contacto telefónico, y así sucesivamente.

Esta “estrategia de contacto” se puede definir gráficamente con reglas de negocio preestablecidas. Engage se encargará de automatizar la secuencia definida en el diagrama del proceso.



¿Cómo se define en Engage Business Solution ® una comunicación (carta o email)?

La definición de un formato de carta o comunicación electrónica se realiza a través del ambiente **CASE Designer ®** en forma totalmente paramétrica.

Una vez definida la comunicación, puede utilizar para fines masivos (envíos masivos de email o generación masiva de cartas) o bien a modo individual (un cliente “genera” su propia comunicación,

detalle de cuenta o resumen desde el Web Site, un cobrador envía al cliente el detalle de su deuda, cotización de servicio o simplemente un folleto de un producto a pedido del cliente o prospecto).

- ▶ No hay límites para la definición de formatos de comunicaciones.
- ▶ Los emails pueden ser enviados a partir de una hora específica.
- ▶ Las comunicaciones pueden ser fijas o dinámicas con datos fijos y variables.
- ▶ Las comunicaciones de tipo email pueden además enviar adjuntos de cualquier tipo.
- ▶ Las comunicaciones de tipo email pueden ser enviadas a la casilla de un cliente o bien a una casilla específica.

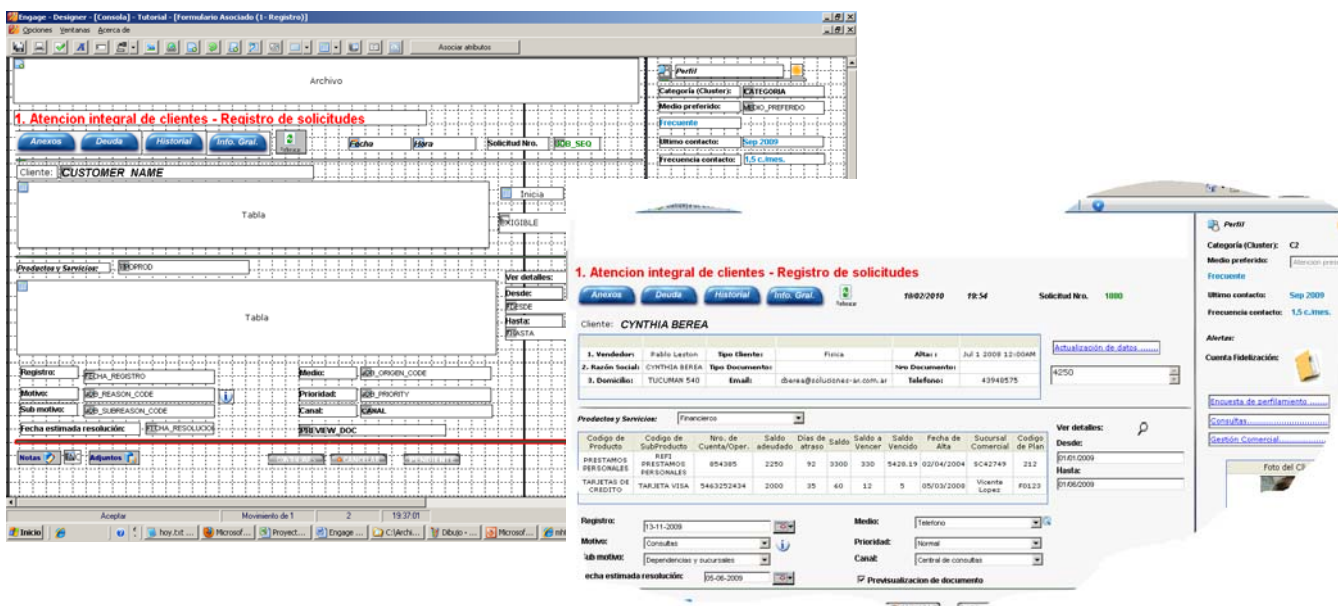
¿Cómo se puede redirigir la respuesta a un email a una página de un Web Site con Engage Business Solution ®?

Engage dispone de una herramienta denominada **Engage Web Access ®** que permite diseñar una página Web y dejarla disponible en un Web Site, permitiendo que en forma dinámica se muestre un contenido personalizado o bien cambie el contenido según una fecha de vencimiento o vigencia de una promoción o campaña. En las comunicaciones electrónicas pueden definirse links a esta página, lo cual permite que el cliente contactado por email complete datos personales (enriquecimiento de datos), genere solicitudes, pida contactarse, etc. **Todo a través de un proceso totalmente automatizado.**

¿Cómo se pueden definir pantallas de contacto dinámicas que me permitan ejecutar diversidad de campañas a través de asesores, cobradores o vendedores con Engage Business Solution ®?

La definición de una campaña y sus formularios de registro o de contacto se diseñan libremente a través del ambiente **CASE Designer ®**.

Todo, tipos de datos variables, combos, fechas, opciones, imágenes, links a documentos, alertas en pantalla, ayudas contextuales, etc, puede ser libremente definido en la pantalla de contacto y luego ejecutado en un ambiente Web ya sea puertas adentro de la organización o fuera del ámbito de ella.



The image displays two screenshots of the Engage Business Solution software. The left screenshot shows the **CASE Designer** interface, where a form titled "1. Atencion integral de clientes - Registro de solicitudes" is being designed. It features various input fields, buttons, and a table structure. The right screenshot shows the final web form rendered in a browser. The form includes a header with the title "1. Atencion integral de clientes - Registro de solicitudes", a client selection dropdown, and a table of products and services. Below the table, there are sections for "Registro" (Registration) and "Ver detalles" (View details), each with specific input fields and buttons.

Vista de diseño y vista de ejecución del formulario Web.

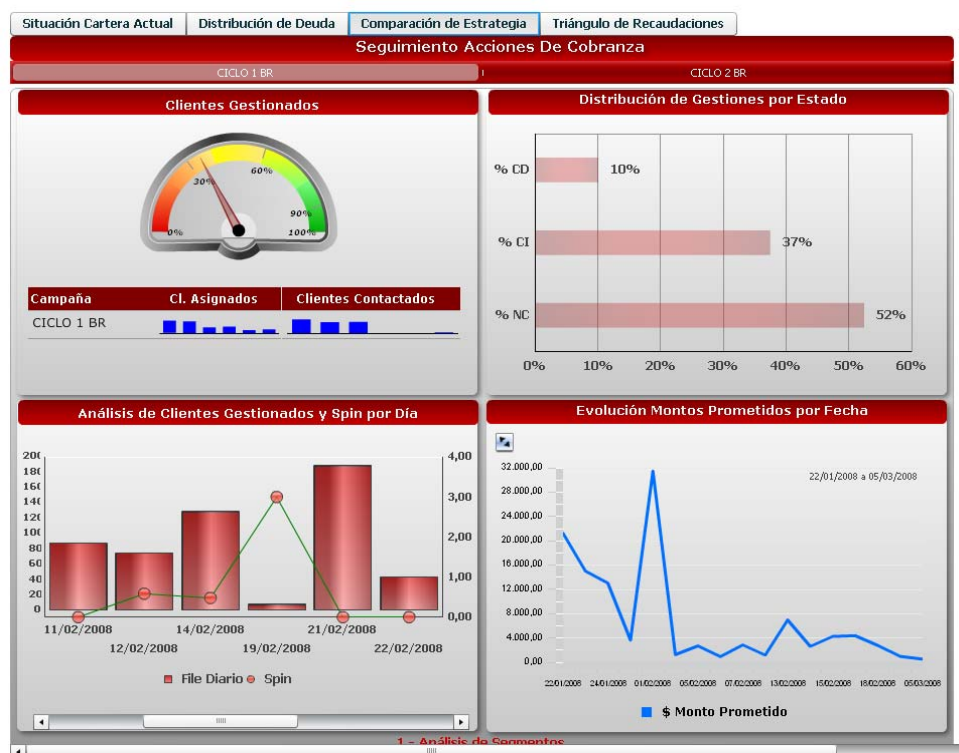
3 Medir los resultados

Todo proceso debe ser medible. Engage provee una plataforma BI embebida denominada **Engage Rolap Analyzer** que permite a través de tableros o reportes analizar el resultado de una campaña, tasas de respuesta, grado de éxito, grado de contactabilidad, etc.

Del resultado del análisis de la información podrá surgir un target para el inicio de una nueva campaña o proceso de negocio.

El usuario final podrá a través de este módulo analítico crear nuevos informes, alterar el aspecto de los informes, cambiar la gráfica o enviar por correo un reporte o un tablero dinámico de comando.

El modelo analítico posee seguimientos de avance de campaña, registro de contactos positivos o negativos, resultados del contacto, comparativos con otros períodos de tiempo o campañas previas, etc.



Resumen - Ficha Técnica.

Medios de contacto utilizables.	SMS, IVR, CTI predictivo, CTI Progresivo, Modo Preview, TELEFONO, WEB SITE, Contacto personal, Emails, Cartas.	Componentes colaborativos	Engage Integration Services, Engage Web Access, Engage Rolap Analyzer. Engage Campaign Manager, Engage Designer, Engage Web Agent.
Formatos de comunicaciones.	Definibles por parámetro. Sin límites de cantidad de formatos. Comunicaciones 1 a 1 o masivas.	Plataforma servidor	Sistema Operativo W2003, IIS6, SQL Server 2000, 2005, 2008 u Oracle 9, 10g, 11g. Clientes Explorer 6+.
Características de comunicaciones electrónicas	Cuerpos en HTML o WORD. Tema, Asunto, Destinatario, Remitente, Copia y Copia Ciega parametrizables. Adjuntos parametrizables. Envíos por SMTP.	Seguridad	Integrada Windows. https. Encriptación de passwords. Perfiles de usuarios. Permisos por perfil.
Segmentación	Importación de archivos XLS, CSV, TXT o bases relacionales. Segmentación de clientes vía Wizard. Segmentación vía informes gráficos analíticos.	Herramienta CASE	Diseño de flujos de procesos, diseño de pantallas o formularios de contacto, diseño libre de diccionario de datos, ampliable, sin límites de atributos.
Otras características: Integrable a bases de datos externas, servicios externos como Veraz, Sistemas de tarjetas de crédito (Visa, Master), Capa de Web Services, comunicaciones vía Sockets, Procedimientos almacenados, colas de mensaje, XML, etc.			

SUMARIO

Engage es una plataforma orientada a resolver procesos de negocio de cara a clientes, proveedores o usuarios internos, de naturaleza variada (ventas, cobranzas, soporte, fidelidad) a la menor tasa de costo y tiempo del mercado, altamente confiable y probada en ambientes de altos volúmenes de información.

Estos son los clientes que confían en nuestra plataforma:

Banca, Finanzas, Retail Financiero:

CFA (Arg), BBVA Banco Francés (Arg), Banco Provincia de Buenos Aires (Arg), Banco Columbia (Arg), Banco Comafi (Arg), GE Consumer (Arg), CartaSur Cards (Arg), Grupo Unión Provincial (Arg), Banco París (Chi), Fallabella (Chi), Cencosud (Arg), Banco Privado de Inversiones (Arg), Credilogros (Arg), Ripley (Chi), Nación Servicios (Arg), Interbanking (Arg), Maxi Hogar (Arg).

Seguros

Asociart ART y Asociart Servicios (Arg), AFP Habitat (Chi), AFP Bansander (Chi), Liberty Seguros (Arg), Marsh (Arg), BBVA Consolidar (Arg), CNA (Arg).

Servicios

Claro (Arg), SEPSA Pago Fácil (Arg), Telmex (Arg), DirecTV Región Panamérica (Puerto Rico, Arg, Col, Chi, Uru, Pe, Ecu, Ve), Radio Victoria (Arg), Sodimac (Arg), Total Especialidades (Arg), Tesorería General de la Nación (Chi), PAMI Inssjp (Arg), Action Line (Arg), Sky On Line Netizen (Arg), Parque Arauco (Chi), Grupo Dietrich (Arg).

Solicite una demo a través de nuestra página:

www.soluciones-ar.com.ar