

# Plataforma Papyrus

## Campañas / Mensajes Personalizados

La Solución disponible para arquitectura tradicional o en la nube



**Desde su idea de producto o servicio hasta sus clientes – ¡Solo un proceso!**

### Solución Papyrus para Campañas Omnicanal:

Pueden Gestionarse por negocio con la mínima intervención de IT

- Planificación de Campaña
- Diseño y edición de campañas en múltiples canales
- Evaluación de la efectividad de las comunicaciones con pruebas o historial
- Entrega omnicanal – SMS, email, Facebook, Chat, App móviles, web, papel
- Campañas complejas con múltiples pasos en un único flujo de trabajo
- Análisis e información de la efectividad de la campaña y del canal

# Dirija su mensaje a las personas adecuadas

## Gestión de Contactos: Facilidad de integración, interoperabilidad & conectividad

Intercambio y conectividad entre clientes potenciales y datos de aplicaciones y sistemas externos. Segmentación por capacidades de búsqueda según lenguaje de negocio. Papyrus se integra de forma nativa y se acopla a su Base de Datos CRM y a sus soluciones de terceros, ofreciendo adaptadores SOA y DB Typemanager. Integración sencilla y flexible sin depender de la plataforma ni de la codificación, permitiendo alertas con notificaciones y gestión de preferencias, proceso de pagos o presentación en intervalos de datos.

- Portal – Servicios Web, SOAP, HTTPs, Redes Sociales, Movilidad- Adaptador REST
- Email/mensajes – SMTP, POP3, SMS
- Mainframe - JES 2/3 & CICS & MQ Series
- Bases de datos - Oracle, SAP, DB2, MS-SQL, ODBC
- Java, .Net, MQ-Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMI

## Gestión de Contenidos: Diseño de Campañas omnicanal

Negocio crea y edita contenido y mensajes para múltiples canales (SMS, email, Facebook, WeChat, App móviles, Website). Independientemente del escenario de comunicación, los documentos y mensajes se generan siempre altamente personalizados con color, gráficos, formularios interactivos e hipervínculos. Pueden incluir mensajes personalizados, basados en el contexto del documento, espacio disponible, prioridad y/o campañas actuales con soporte de varios tipos de mensajes, como estáticos, dinámicos, archivos adjuntos / inserciones, vídeos / audios flash que pueden abordar cualquier tipo de contenido que se enviará a cualquier impresora y canal. Las prioridades se asignan en función de la demografía, por ejemplo, o el enfoque que negocio quiera darle a los mensajes.

Papyrus Business Designer/CF aprovechando que la Solución Correspondence Framework se usa para generar plantillas para campañas, building blocks promocionales y composición de mailings completos. Papyrus Designer ofrece versionado, gestión de cambios y releases, permitiendo a los equipos de negocio cerrar sesión e implementar los cambios del documento en cualquier momento de la producción, sin tener que esperar a la siguiente release general. Papyrus hace visible para el usuario en qué documento se usa un elemento, qué versiones y variantes (idiomas) existen y cómo afecta al documento un cambio de elemento.

## Planificación de Campañas & Procesos: Campañas complejas con múltiples pasos

Dirigidas por definiciones con reglas y datos variables. Papyrus puede generar corrientes para múltiples comunicaciones en un único flujo de trabajo. El primer paso, por ejemplo, podría ser la publicidad en el Portal Corporativo, si no hay respuesta se envía un email, si esto tampoco es efectivo, se envía un SMS, y si esto tampoco lo es se incluye un mensaje en el Correo Directo (impreso) al segmento de clientes. Las reglas se definen en lenguaje natural con Papyrus Rule Editor. El diseño del proceso de la campaña lo realiza negocio con Papyrus Process Designer.



## Pruebas: Comprobar la viabilidad de los Contenidos y los Canales

La interactividad integrada permite al destinatario interactuar con el documento y responder en tiempo real cuando hace clic en un enlace, para comenzar un chat o enviar un SMS o email. Una vez que el cliente ha mostrado interés, la comunicación se envía automáticamente al agente. Cada mensaje se puede adaptar a las necesidades particulares y los resultados se pueden monitorizar. La Campaña se puede previsualizar en términos de clientes potenciales y la calidad de la campaña en canales web o email. Las capacidades de simulación de los datos permiten a negocio probar y comprobar campañas.

## Envío: canales digitales y físicos con certeza de entrega y seguimiento

La generación de documentos dinámicos en AFP/PDF/HTML se puede programar y activar siguiendo cualquier criterio de evento, regla, proceso y aplicación de negocio, así como solicitarse a través de una GUI, envío de formulario web, o una petición de servicio directo a través de un navegador web o dispositivo móvil. Cada documento tiene un identificador global único que se usa en nuestra factoría de documentos automatizados (ADF) para rastrear si el documento ha superado la inserción o si el email ha sido entregado y abierto, no ha sido abierto, se ha rechazado y si se ha hecho clic en un enlace. Los clientes potenciales se pueden asignar a un administrador de relaciones con ellos en función de las reglas de campaña definidas.

Proceso de devolución de emails con los mensajes "cancelar suscripción", "fuera de la oficina", "no entregado/rechazado" mediante la Solución Papyrus Print & e-Delivery Framework. El manejo de la devolución es totalmente configurable y está soportado a través de información completa en un email enviado con vista previa WYSIWIG, gestión automatizada de rechazos, así como un área para gestionar las excepciones de forma manual.

## Vista única del Cliente

Con acceso directo al contenido completo de entrada y salida, integración perfecta con sistemas back-end, creación flexible de documentos y entrega de contenidos, así como soporte completo para la gestión de diferentes tipologías de documentos e información, los usuarios Papyrus tienen en todo momento una visión completa de 360° del caso del cliente y pueden actuar de forma eficiente e inmediata según sea necesario.