

Conceptos de la Plataforma Papyrus

Atracción: nuevos horizontes en el camino del marketing

A menudo los clientes son bombardeados con demasiadas ofertas de marketing esperando que alguna les encaje. Esto suele molestar al receptor y no garantiza el éxito. Las ofertas más apreciadas son aquellas que ofrecen lo que el cliente necesita. Una plataforma moderna de comunicación como Papyrus realiza la planificación y ejecución de campañas personalizadas con extractos y facturas de clientes. Se pueden atraer nuevos clientes con mailings personalizados basados en reglas, y realizar campañas específicas con ofertas financieras para un segmento determinado. Las estrategias de marketing para nuevos clientes pueden automatizarse, enviando una carta de bienvenida el primer mes. Los equipos de negocio se ocupan de definir las campañas en una interfaz fácil de usar, el grupo de marketing desarrolla el texto e imágenes, e IT utiliza los Adaptadores de Papyrus con la infraestructura existente para una fácil integración con las bases de datos. El circuito informativo de Papyrus permite al call center reaccionar inmediatamente ante solicitudes específicas del cliente, respuestas o fallos en el envío. Las campañas se pueden enviar mediante un navegador, por email, imprimir y/o con dispositivos móviles para incluir vídeo, voz, URLs, estudios, peticiones, JPEGs, cupones o códigos de barras QT y mucho más.

Adquisición: optimizar las ventas y el ciclo de vida de los contratos

En lugar de tener múltiples sistemas que traten el contenido – admisión, análisis, proceso y generación, multiplicado por el número de canales – una única plataforma de comunicación puede reducir los esfuerzos internos para desarrollar procesos centrados en el contenido, presentando una experiencia perfecta al cliente a través de múltiples canales. Esto es particularmente importante para documentos de salida personalizados, bien sean transacciones (extractos/facturas), ad-hoc (presentación online), o el resultado de una interacción de negocio (ej. contratos), dado que el cliente necesita recibir la misma información con independencia del canal de interacción elegido. Papyrus soporta una interacción de doble sentido, creando documentos complejos individualizados en tiempo real y gestionando las diversas fases del ciclo de vida del contrato, desde la creación a la firma y ejecución, pasando por la monitorización del cumplimiento, modificaciones, análisis y renovación.

Cuidado: servicio de alta calidad en la atención a clientes

Ofrecer un buen servicio al cliente es un reto para muchas compañías. Para llegar a ser realmente clave para el cliente, las compañías necesitan reevaluar las actuales estrategias que están más centradas de los datos, ignorando la comunicación de doble sentido con el cliente, y forzando a los representantes del servicio a clientes a hacer muchas suposiciones. Toda la información de los clientes debería ser tratada de forma transparente, estar disponible y a mano para el personal de atención al cliente. Una pregunta pendiente, el estado de una tarea, un mensaje recibido por email, móvil, papel, web y todas las cartas del correo deben ser mostrados de forma total. Así las preguntas entrantes se pueden responder de manera inmediata. Hay personal que tiene el poder de gestionar excepciones en un proceso definido, mediante su autorización de usuario. Cada trabajador gestionará el caso de manera competente. Los aburridos tiempos de búsqueda se han terminado. El resultado es un servicio comprensible a coste reducido.



Fidelización: entusiasmo administrativo

Sus clientes y partners experimentan un servicio competente ya que el personal de la oficina tiene una visión de 360° del cliente: estado, contenido, tareas, documentos y reglas. Después de la clasificación y extracción de datos cada mensaje o email entrante se deriva automáticamente al buzón de entrada de la persona correcta. Los procesos se pueden automatizar completamente, semi-automatizar o pueden ser manuales. Todo el personal de la oficina tiene toda la información relevante a mano y maximiza el beneficio con ventas cruzadas, ventas mejoradas y ofertas de fidelización. El coste se reduce mientras que se mejora el servicio.

Gestión: gestión corporativa con control total

La dirección recibe de Papyrus CRM la información exacta deseada de todos los departamentos y sus actividades. De este modo siempre tienen datos para definir la estrategia, planificación de productos y desarrollo. Los análisis son accesibles para la dirección según su perfil, y contienen todos los datos relevantes para reconocer y reaccionar por adelantado a las oportunidades y riesgos del mercado. La integración de todas las categorías relevantes de la compañía permite construir estructuras transparentes. El conocimiento cruzado y vinculado, los procesos transparentes y las tareas automatizadas permiten flexibilidad a los clientes, reducen costes y aumentan sustancialmente el beneficio.

International Headquarters/Austria
 ISIS Papyrus Europe AG
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551
 F: +43-2236-21081

ISIS Thot SL.
 C/ Sainz de la Calleja, 14
 28023 Madrid, Spain
 T: +34.91.307.78.41
 F: +34.91.307.75.08
 isis@isis-spain.com

ISIS Spain Catalunya
 C/ Provença, 165, 5ª4ª
 08036 Barcelona, Spain
 T: +34.93.451.01.91
 F: +34.93.451.01.91
 isisbcn@isis-spain.com

ISIS Spain North
 C/ Portuetxe 45B, 2º
 Oficina 3
 20018 San Sebastián, Spain
 T: +34.943.21.88.45
 isisdonosti@isis-spain.com

ISIS Spain South
 C/ Rosa, 1
 41800 Sanlúcar la Mayor
 Spain
 T: +34.955.700.720
 isis-sur@isis-spain.com

info@isis-papyrus.com

www.isis-papyrus.com