

EngageOne™ e-Messaging 1.4

MEJORE LAS RELACIONES CON LOS
CLIENTES Y REDUZCA SUS COSTOS
DE COMUNICACIÓN CON MENSAJES
DE TEXTO Y CORREO ELECTRÓNICO
AUTOMÁTICOS Y PERSONALIZADOS

Descripción general del producto

EngageOne e-Messaging 1.4 automatiza sus comunicaciones personalizadas de correo electrónico y texto para mejorar la respuesta del centro de contacto.

Son varios los componentes que hacen de e-Messaging una solución de entrada y salida versátil, de alto rendimiento y fácil de usar:

- Acceso a través de un navegador web a todas las funciones de control y supervisión
- Creación de mensajes electrónicos
- Archivos de mensajes de texto y correo electrónico
- Administración de mensajes devueltos y elaboración de informes gráficos
- Control de respuestas
- Creación de índices y relaciones de clientes de forma automática
- Visualización uniforme de los documentos de salida

Ventajas

Ahora puede mantener fácilmente la homogeneidad entre la marca y los mensajes por medio de comunicaciones personalizadas de correo electrónico y texto totalmente automáticas. EngageOne e-Messaging le ofrece el control y la asistencia estructurada que necesita para enviarles a sus clientes las comunicaciones que actualmente reciben en formato impreso por medio de mensajes de texto o correo electrónico, sin necesidad de rediseñar el contenido.

Principales características y ventajas:

- Aproveche sus sistemas de elaboración de documentos para crear comunicaciones personalizadas de texto o correo electrónico de forma automática
- Archive todas las comunicaciones electrónicas con acceso a vistas centradas en el cliente
- Gestione las comunicaciones devueltas y genere informes gráficos de los mensajes enviados, los errores de envío, las respuestas, etc.
- Agilice el control de las respuestas de las comunicaciones electrónicas de servicio al cliente
- Cumpla con las normas de almacenamiento y obtención de información para las comunicaciones electrónicas

RETORNO DE LA INVERSIÓN ESPERADO

Dado que muchas empresas utilizan sistemas convencionales para enviar comunicaciones de texto y correo electrónico a los clientes, e-Messaging 1.4 representa una ventaja para estar a la vanguardia de la competencia. Las funciones de informes completos sobre estado de entrega, lectura de mensajes, resolución de mensajes devueltos y gestión de entregas lo ayudan a asegurarse que sus mensajes de correo electrónico no sean afectados por los filtros de spams. Utilice la información detallada de entrega junto con las funciones de gestión del flujo de trabajo para tomar las medidas correctivas que sean necesarias. La función de firma digital para mensajes de correo electrónico salientes cumple con la legislación cada vez más numerosa sobre comercio electrónico y resuelve las inquietudes relacionadas con el delito informático (phishing).

Centralice las comunicaciones electrónicas

En el actual entorno empresarial activo en todo momento y lugar, los centros de atención telefónica luchan por convertirse en centros de contacto multicanal. La asistencia controlada y estructurada para las comunicaciones electrónicas se ha convertido en un requisito imprescindible para cualquier tipo de organización, y la herramienta e-Messaging puede ofrecerle una solución hoy mismo. e-Messaging le brinda la información que sus clientes necesitan a través de los canales de comunicación que prefieren, y a la vez garantiza la homogeneidad entre la marca y las comunicaciones.

Conserve archivos para mejorar el cumplimiento de las normas y el servicio al cliente

Desde consultas de clientes a respuestas automáticas, e-Messaging 1.4 agrega transparencia a las relaciones entabladas a través del centro de contacto y mantiene una completa visión de todas las comunicaciones con los clientes, independientemente de la fecha o el canal utilizado (por medio de funciones de mensajes entrantes y salientes).

Agilice la respuesta del centro de contacto

Enviar respuestas automáticas o semiautomáticas relacionadas específicamente con el contenido del mensaje original y derivar automáticamente las consultas a los equipos capacitados ayudan a agilizar el proceso de respuesta para lograr resoluciones más rápidas.

ACTUALIZACIONES DEL PRODUCTO

- Mejor control de grandes archivos
- Más rapidez para generar informes
- Funciones de elaboración de informes optimizadas y expandidas
- Mayor integración con los motores de generación de contenido
- Mayor flexibilidad para el uso de adjuntos
- Mejores funciones de importación y exportación para facilitar la transferencia de configuraciones entre diferentes entornos

e-Messaging Solution
Complete Email and SMS Customer Communication Management

Home | Configure | Workflow | Reports | Help | Logout

Report on messages sent to individual customer

Find customer by: Filter on:

Email	Date	Date First Opened	Date Last Opened	Status	Subject	Outbound Profile	Workflow Stage	History	View
al@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Software Maintenance Paym...	Multibatch	None	None	
al@miroocom.com	19 May 2011	19 May 2011...	19 May 2011...	Successful	Bank Statement for Accoun...	HTML_PDF_Enc	None	None	
al@miroocom.com	19 May 2011	19 May 2011...	19 May 2011...	Successful...	Bank Statement for Accoun...	HTML_PDF_Enc	4		
al@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Software Maintenance Paym...	Multibatch	None	None	
jean@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Bank Statement for Accoun...	HTML_PDF_Enc	None	None	
jean@miroocom.com	19 May 2011			Out of Off...	Software Maintenance Paym...	Multibatch	6		
jean@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Bank Statement for Accoun...	HTML_PDF_Enc	None	None	
jean@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Bank Statement for Accoun...	HTML_PDF_Enc	None	None	
jean@miroocom.com	19 May 2011			Successful	Software Maintenance Paym...	Multibatch	None	None	
jones@hummel.com	19 May 2011			Permanent F...	ISA Reactivation Request...	RealTime	3		

Conozca el estado de entrega exacto de las comunicaciones electrónicas enviadas a cada cliente para confirmar la recepción, la fecha y hora de lectura, las respuestas y el control de las resoluciones.

Especificaciones

Servidor de aplicaciones

- IBM Websphere® 6.1 y 7.0
- BEA Weblogic® 10.2
- JBOSS® 4.2 y 5.1
- Apache Tomcat 6

Bases de datos compatibles

- Microsoft® SQL Server® 2005 y 2008
- Oracle 10g y 11g
- MySQL Server 5.x

Sistema operativo de servidores

- Sistema operativo Microsoft® Windows 2003 y 2008
- Sistema operativo IBM AIX® 5.3, 6.1
- Sistema operativo Sun Solaris™ 10

Requisitos operativos de cliente

- Microsoft® Internet Explorer 6.x o posterior
- Mozilla Firefox 3.x o posterior

Para obtener más información, llame al +1.305.825.8381 o visite latam.pbinsight.com.

ESTADOS UNIDOS
One Global View
Troy, NY 12180
teléfono: +1.518.285.6000
1.800.327.8627
fax: +1.518.285.6070
la.sales@pb.com
www.pbinsight.com

Latinoamérica y el Caribe
Oficina Miami
15100 NW 67th Avenue, Suite 403
Miami Lakes, FL 33014
U.S.A.
teléfono: +1.305.825.8381
fax: +1.305.826.1246
la.sales@pb.com
latam.pbinsight.com

Oficina México
San Francisco 1393
Colonia Del Valle
Delegación Benito Juárez
03210 México, DF
México
teléfono: +52.55.5636.0949
la.sales@pb.com
www.pbinsight.com.mx

Oficina Brasil
Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1.681- 9º andar
04671-903 São Paulo, SP
Brasil
teléfono: +55 11 5698 5570
la.sales@pb.com
www.pbinsight.com.br



Cada conexión es una nueva oportunidad

