



**Segmento:
Call Center
Outbound**

Automatizando los negocios con SMS Acelerando negocios con comunicación móvil

El incremento de la competitividad para vender más y/o reducir costos, están generando nuevas formas de llegar a los potenciales clientes, en particular la masificación del celular está originando nuevas experiencias **para los clientes**, de la mano con dos tecnologías claves; el SMS (Short Message Service) y el WAP (Wireless Application Protocol).

En este documento nos enfocaremos en las aplicaciones de SMS para potenciar los negocios.

Los beneficios del SMS en los negocios se sustentan en:

- 1.- Alto nivel de contactación en comparación a las llamadas e emails.
- 2.- Rapidez y simplicidad de implementación.

Las cuatro aplicaciones que mostramos varían en relación al negocio de cada empresa siendo en esencia muy similares.

Escenarios:**Puntos claves:**

- Costo de contactación.
- Nivel de contactación.
- Rapidez de implementación.

Canales de comunicación:

Los principales canales de comunicación de negocios en las empresas son:

- Llamada telefónica.
- Email (Correo electrónico)
- SMS (Mensaje texto)

Las diferencias entre ellas la resumimos en el siguiente cuadro:

	Llamada Telefónica	Email	SMS
Costos	Alto	Bajo	Medio
	Marcador automático, personal, Costo de llamada, Computadora, reintento hasta ubicar.	Software de envío	Software de envío, modem, bolsa sms
Nivel de Contactación	Bajo	Bajo	Alto
	Alto esfuerzo para ubicar al contacto y no siempre se encuentra de ánimo para conversar.	Se confunde con el spam, el destinatario lo desecha antes de leerlo.	Personalizado, directo a equipo personal, el mensaje se lee de un vistazo.
Rapidez de ejecución	Bajo	Alto	Medio
	Para mayor velocidad se requiere mayor personal.	Se puede lanzar campañas con grandes volúmenes de registros.	El sistema más pequeño puede manejar 4,800 contactos por 08 horas

¿Que es el SMS?

Es un servicio de mensaje corto (Short Message Service), que se usa en los celulares. Los paquetes tienen un máximo de 140 caracteres.

Y pueden ser enviados desde celulares, modems ó por medio de conexión de datos al operador móvil.

Los principales beneficios del SMS son:

1. **Los mensajes son entregados con rapidez por medio de la red móvil**
2. **Por su naturaleza los mensajes son no-intrusivos**
3. **Los celulares siempre están activos para recibir los mensajes.**
4. **El servicio siempre está activo en todos los celulares**
5. **Bajo costo de contactación versus la llamada telefónica**
6. **Alto nivel de contactación versus otros medios.**

La masificación del celular ha hecho posible que cada persona tenga a la mano un equipo y sea posible ubicarlas siempre. Por lo corto del mensaje SMS, es leído de un solo vistazo y dependiendo del interés genera reacciones en quien lo lee.

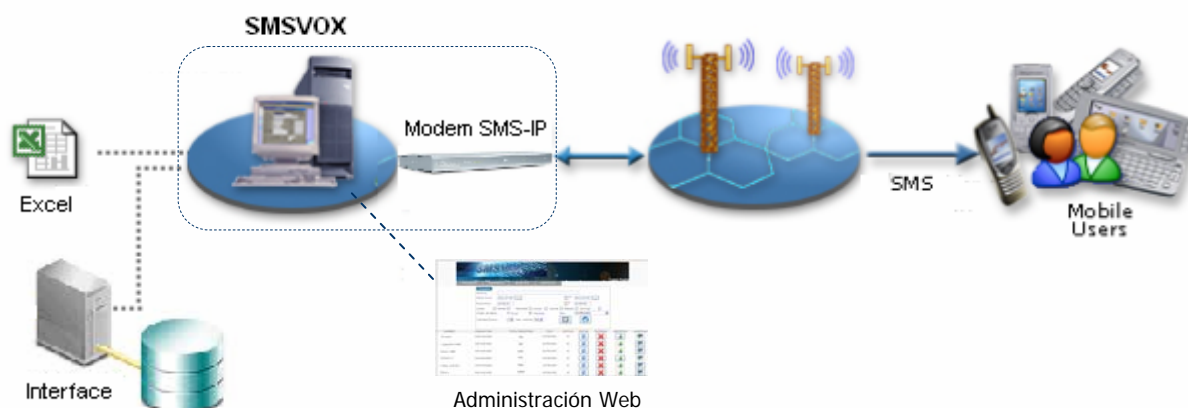
Como veremos más adelante en las aplicaciones la interactividad a nivel SMS tiene un alto potencial para acelerar negocios.

Tipos de aplicación con SMS:

- 1.- Envíos masivos personalizados.
- 2.- Comunicación interactiva.
- 3.- Interacción con sistemas de Gestión. (Empresa a Clientes)
- 4.- Consulta é interacción con sistemas de Gestión. (Clientes a Empresa)

Diagrama General del SMSVOX (Plataforma de aplicaciones SMS)

SMSVOX es un software que se instala en una PC y administra las comunicaciones sms por medio de un modem sms.

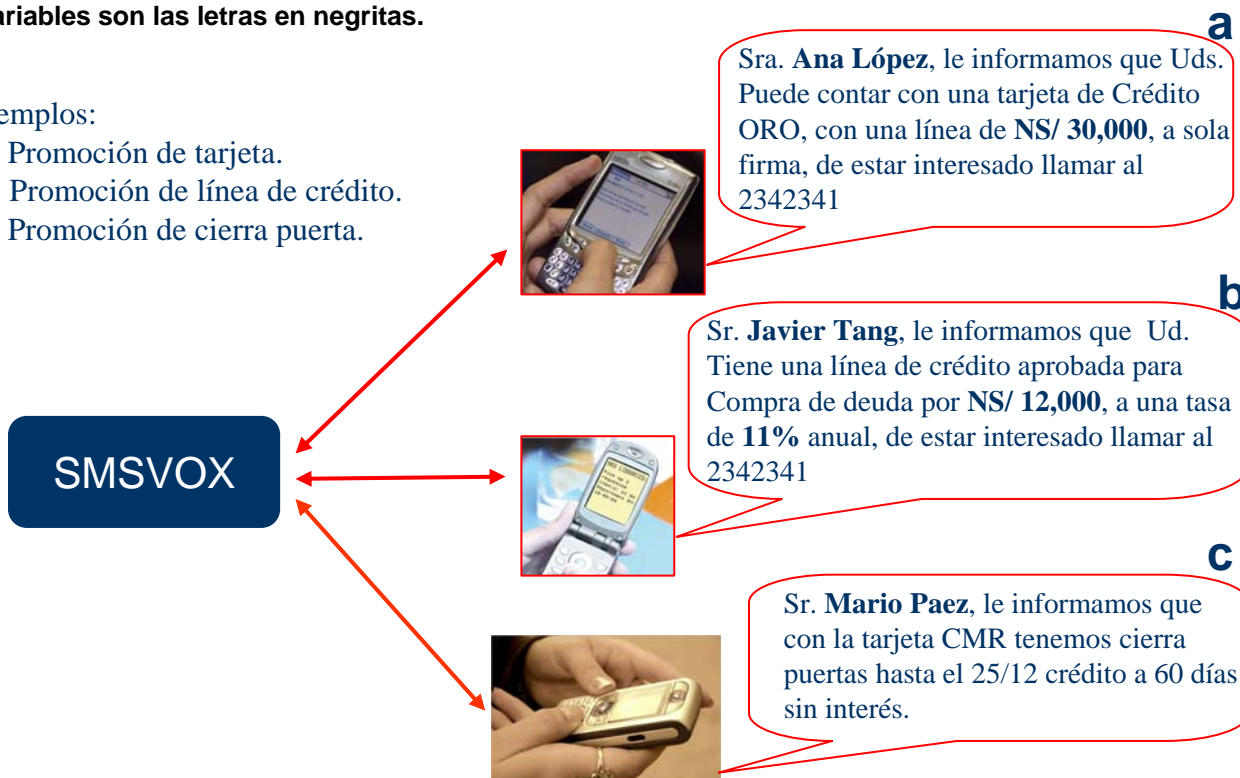


Aplicación nro 1 - Envíos masivos personalizados.

Se define una campaña, se carga un Excel con los datos variables, se define el texto fijo por campaña y se procede al envío de los mensajes. En el ejemplo se muestran 03 campañas, las variables son las letras en negritas.

Ejemplos:

- a.- Promoción de tarjeta.
- b.- Promoción de línea de crédito.
- c.- Promoción de cierra puerta.



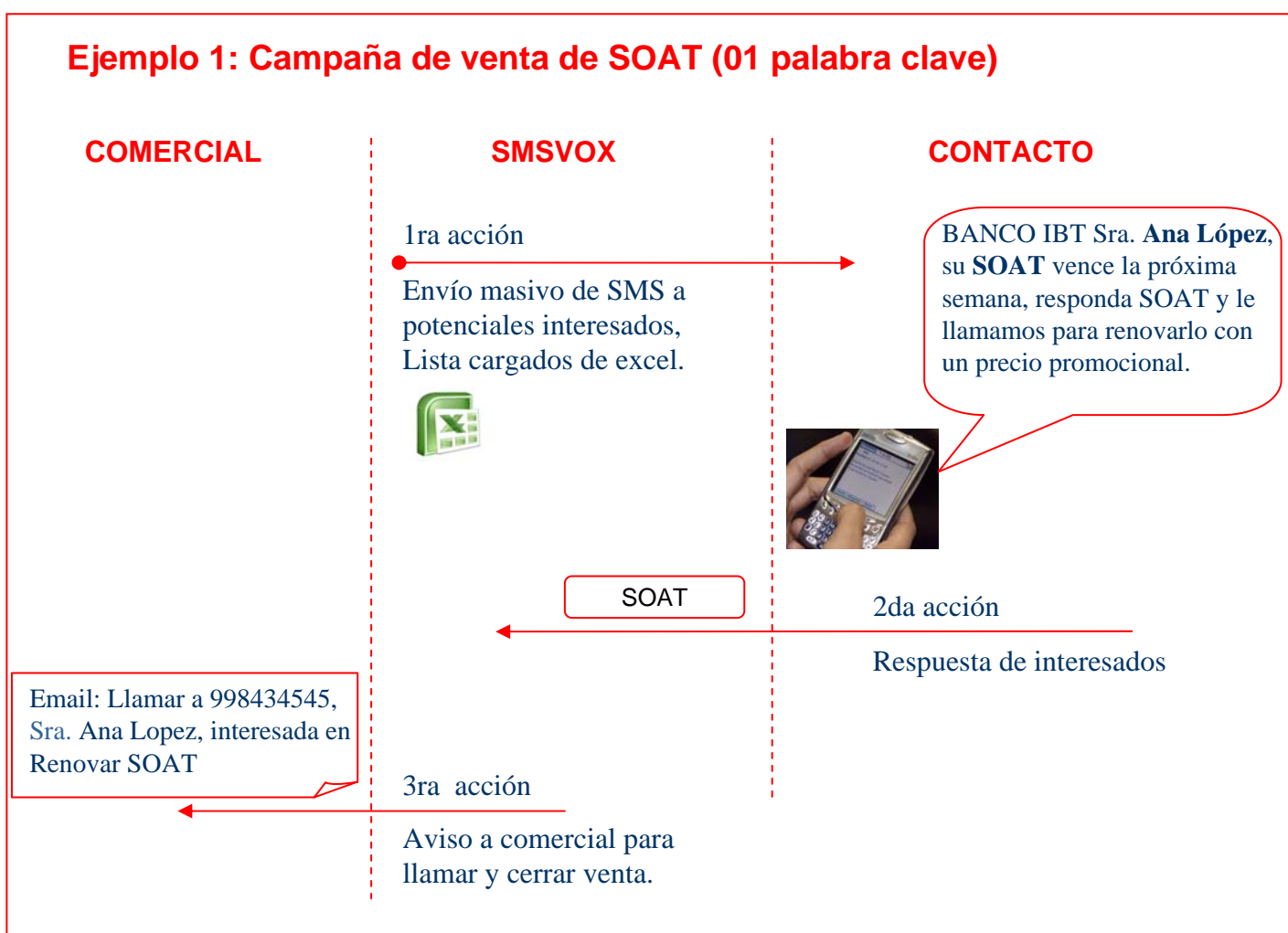
Aplicación nro. 2 - Comunicación interactiva.

Permite la comunicación por medio de palabra clave, con los contactos y define una acción ante la respuesta a la palabra clave. Es de alta utilidad para promociones de venta donde se incentive al contacto a responder a la comunicación.

El proceso general es el siguiente:

- 1ra acción: El SMSVOX envía una comunicación con una palabra clave
- 2da acción: El contacto responde a la palabra clave
- 3ra acción: El SMSVOX responde al contacto con ó sin palabra clave
El SMSVOX envía un email a un comercial para contactarse con el interesado.

Ejemplo 1: Campaña de venta de SOAT (01 palabra clave)



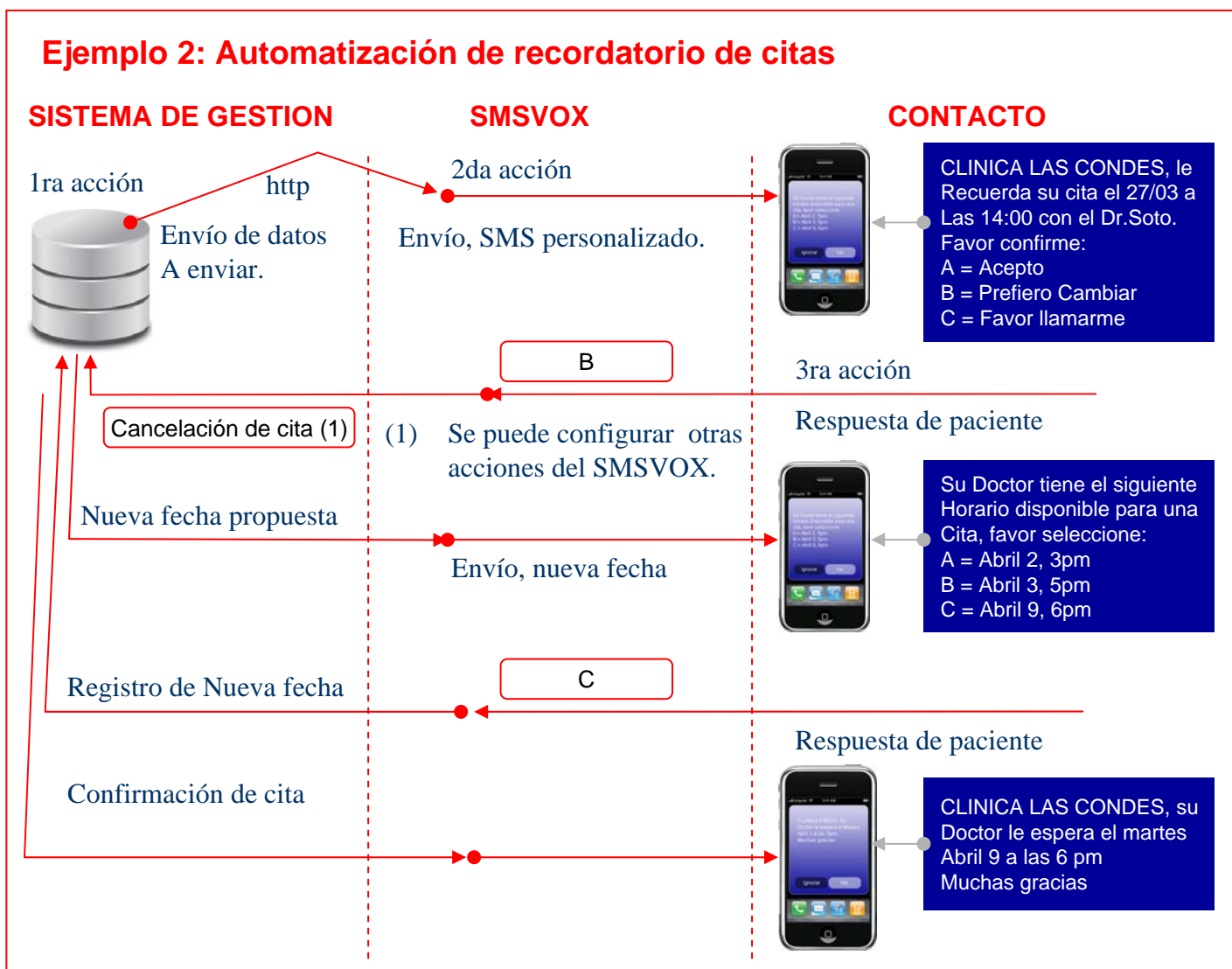
Aplicación nro 3 - Interacción con sistema de Gestión.

Esta modalidad aplica para empresas que **requieran** automatizar la comunicación “Empresa a clientes” y dispongan de información en una base de datos. Entre las aplicaciones de este tipo se tienen; comunicaciones de vencimiento de pago, saludos de cumpleaños, encuestas post atención, etc. La comunicación del SMSVOX al sistema de gestión es por http.

El proceso general es el siguiente:

- 1ra acción: SMSVOX recibe los datos a enviar por http.
- 2da acción: SMSVOX envía la comunicación al contacto.
- 3ra acción: Los contactos interesados envían respuesta.
- 4ta acción: SMSVOX recibe respuesta y ejecuta siguiente acción; Respuesta a sistema de Gestión, email a comercial, sms a contacto. (puede ser una o varias en simultaneo)

Ejemplo 2: Automatización de recordatorio de citas



Aplicación nro 4 - Consulta é interacción con sistema de gestión.

Esta modalidad aplica para empresas que **requieran** automatizar la comunicación “Clientes a Empresa”, donde los clientes autorizados puedan hacer consultas diversas é interactuar con la base de datos **del cliente**, por medio de formatos pre-establecidos.

Entre las aplicaciones se tienen; Consulta de stock, reservas de productos, Consultas de documento de identificación, consultas y ordenes diversas.

La comunicación del SMSVOX al sistema de gestión es por http.

El proceso general es el siguiente:

- 1ra acción: SMSVOX recibe la consulta/orden del cliente y valida sí es celular autorizado.
- 2da acción: SMSVOX envía la consulta/orden por http al sistema de gestión.
- 3ra acción: El sistema de gestión responde a SMSVOX.
- 4ta acción: SMSVOX responde al cliente.

Nota: Las acciones dependen de las secuencias definidas.

