

Romper con los Silos Empresariales utilizando el CCM



Silos de Datos

La mayoría de las organizaciones tienen una infraestructura de IT crítica y heredada en el tiempo.

Para muchas de ellas, estos sistemas centrales dispares son demasiado costosos de actualizar o eliminar, pero también los datos que ellos contienen son extremadamente valiosos.

Cuando se trata de datos, organizaciones como bancos, financieras y compañías de seguros se encuentran sentados sobre una verdadera mina de oro.

Tienen acceso a miles de puntos de contacto con sus clientes que se pueden aprovechar para comunicar de una manera muy efectiva.



La clave para brindar una experiencia de cliente personalizada, radica en la tecnología de soporte y sus capacidades de integración.

Una solución de CCM líder puede extraer datos específicos de cualquier lugar dentro del ecosistema existente, para que los usuarios comerciales pueden crear y brindar interacciones altamente personalizadas mediante todos los canales de comunicación disponibles.



Romper con los Silos Empresariales utilizando el CCM



Silos del Canal

Año tras año, proyecto por proyecto y tendencia por tendencia, muchas organizaciones han reunido una gran colección de tecnologías específicas para sus acciones de marketing y comunicación con el cliente, para cada canal o proyecto por separado.

Lo que parecía ser una serie de soluciones fáciles a problemas aislados, en muchos casos, se ha transformado en un enredo de tecnologías que perjudica seriamente su experiencia del cliente.

Una solución de CCM líder elimina la necesidad de desarrollar mensajes específicos para cada canal de forma independiente entre sí y mediante una única plataforma, las plantillas aprobadas, los bloques de contenido, los elementos de marca y el lenguaje normativo se almacenan de forma centralizada y se aprovechan para todos los canales de comunicación.

Por ejemplo, cuando hay un cambio como ser un nuevo logotipo, la actualización se realiza una vez de forma independiente propagándose a todos los canales.

Una vez que se ha creado la comunicación, la vista previa omnicanal permite visualizar cómo se verá la misma para el cliente en su canal preferido, por ejemplo, en el correo electrónico, la web o el formulario impreso.



Romper con los Silos Empresariales utilizando el CCM



Silos Organizacionales

En el pasado, cuando el departamento de IT era el único involucrado en el desarrollo de las comunicaciones, lideraba por defecto y de ellos dependía el control de todos y cada uno de los procesos.

Sin embargo, actualmente y a medida que las empresas se han vuelto más digitales, son los clientes internos de cada organización los que indican su necesidad operativa y el departamento de IT solo actúa como facilitador.

Para crear y entregar mensajes oportunos, relevantes y personalizados, los usuarios comerciales requieren la capacidad de tomar posesión de las comunicaciones, con flujos de trabajo inteligentes que conectan a las partes interesadas.

Las plataformas de CCM facilitan a los usuarios la creación, edición y gestión de contenido, en lugar de depender exclusivamente de IT para realizar dichos cambios.

Los autores de contenido pueden diseñar comunicaciones de acuerdo con reglas de personalización y de marca establecidas previamente, como así también usar flujos de trabajo para su aprobación, de manera que se pueda garantizar y monitorear su cumplimiento.

Los administradores especifican a qué plantillas puede acceder cada usuario habilitado, qué tipos de cambios pueden realizar y definen las reglas de aprobación con los flujos de trabajo correspondientes.

Antes de la entrega, solo los usuarios autorizados tienen acceso a bloques de contenido predefinidos, a través de un editor web amigable para agregar su toque personalizado.

