

***Servicios de IVR – SMS
Para
Campañas de Contacto
Telefónico***

Agenda

SIO Objetivo - Entorno

SIO Mensajería Telefónica

SIO Alternativa de Servicio

Servicio de IVR - SMS

El Servicio de IVR y SMS es una herramienta de comunicación automatizada por computador que consiste en la emisión masiva de llamados telefónicos salientes con mensaje de voz digitalizada o de texto (SMS), por el cual podemos comunicarnos y hacer conocer información que consideramos de gran valor tanto para el que la envía como para el que la recibe.

Servicio de IVR - SMS

- **Objetivo**

- **Area de Cobranza**

- ✓ **Aviso de deuda**
 - ✓ **Aviso de vencimientos (activación de cobranza)**
 - ✓ **Mejora de la recaudación**
 - ✓ **Recupero de deuda**

- **Promoción / Marketing**

- ✓ **Mensajes promocionales**
 - ✓ **Comunicación de eventos**
 - ✓ **Encuestas**
 - ✓ **Soporte a otras campañas**

- **Alcance**

- **Estará dado por el contacto directo con las personas con las que deseamos comunicarnos**

Servicio de IVR - SMS

- **Entorno**

- **Convivimos en una sociedad cada vez más activa**
- **Tenemos la necesidad de ubicar a las personas donde se encuentren**
- **El teléfono es un elemento con el que cuenta la mayoría de las personas**
- **Los límites horarios no deben ser una barrera**
- **Debemos lograr comunicar lo que la gente espera**

Necesitamos brindar Comunicaciones

- ✓ **Más eficientes y efectivas**
- ✓ **Que sean requeridas por las personas**
- ✓ **Que sean Oportunas**
- ✓ **Que se sienta como un servicio**

Agenda

SIO Objetivo - Entorno

SIO Mensajería Telefónica

SIO Alternativa de Servicio

Servicio de IVR - SMS

Metodología – Mensaje de VOZ

- **Se define el tipo de campaña que se desea realizar**
 - ✓ Comunicación
 - ✓ Comunicación y Derivación para atención persona a persona (*)
- **Se define el mensaje a comunicar**
- **Se identifica al conjunto de personas a contactar**
- **Se asociarán los mensajes con los teléfonos seleccionados**
- **Se identifican días y horarios para realizar los llamados**
- **Se define la cantidad de mensajes simultáneos a realizar**
- **Las llamadas registrarán estados de**
 - ✓ Atendidas
 - ✓ Atendidas y derivadas
 - ✓ Atendidas e interrumpidas antes de tiempo

(*) Los mensajes pueden ser derivados a un Centro de Atención definido

Servicio de IVR - SMS

Características de los Mensajes de Comunicación

- **AVISO DE VENCIMIENTO o DEUDA**
 - **Mensaje genérico o personalizados**
 - ✓ Por tipo de obligación o Servicio
 - ✓ Mención de fecha de vencimiento
 - ✓ Mención de la fecha o concepto de la deuda
 - ✓ Mención del monto a vencer o deuda (opcional)
 - **Derivación de la llamada (opcional)**
 - **Registración de las llamadas - Estadística**

- **AVISO DE PROMOCIONES o EVENTOS**
 - **Mensaje genérico o personalizados**
 - ✓ Tipo de información a comunicar
 - ✓ Mención fecha o período de la Promoción o Evento
 - **Derivación de la llamada (opcional)**
 - **Registración de las llamadas - Estadística**

Servicio de IVR - Saliente

Principales acciones

- **Identificación de la acción**
 - ✓ Aviso de vencimiento y/o deuda
 - ✓ Promociones puntuales (ofertas, servicios, campañas,...)
 - ✓ Comunicación de acciones generales
- **Identificación de los receptores del mensaje**
 - ✓ Por Zona
 - ✓ Por características del receptor (conductor, ABC1,...)
 - ✓ Selección personalizada
- **Definir si habrá derivación al escuchar el mensaje**
- **Definir Periodicidad**
 - ✓ Diaria
 - ✓ Semanal
 - ✓ Mensual

Servicio de IVR - Saliente

Beneficios

- **Mejora la Efectividad de Comunicación**
 - ✓ Mensajes de Voz
 - ✓ SMS
- **Servicio con bajo costo operativo**
- **Posibilidad realizar contactos simultáneos sin crecimiento organizacional**
- **Mejora la acción y efectividad de la campaña (prom 25%)**
 - ✓ Cobranza y Recupero de Deuda
 - ✓ Promociones
- **Fidelización de Clientes a través de campañas con un diferencial de Servicio**
- **Sugerir acciones en el corto y mediano plazo que permitan mejorar los Indicadores de Gestión del Negocio**

Agenda

SIO Objetivo - Entorno

SIO Mensajería Telefónica

SIO Alternativa de Servicio

Alternativas de Servicio

Con la intención de poder tener una idea clara de cómo puede ser contratado el servicio, a continuación se enumeran los conceptos a tener en cuenta:

- **El tipo de acción a realizar**
 - ✓ Mensaje de voz
 - ✓ SMS
- **Tendrá un costo de preparación del entorno (por única vez)**
 - ✓ Generación de BD
 - ✓ Preparación del mensaje general o personalizado
 - ✓ Configuración del entorno operativo (aggiornado al cliente)
- **Modalidad del Servicio**
 - ✓ Acción Puntual
 - ✓ Abono: (Siempre se podrán ajustar la cantidad de mensajes mensuales)
- **Costos telefónicos (estimado 5000 mensajes mensuales – varía por volumen)**

| Concepto | Msj. de VOZ | Msj de Texto |
|----------------------|-------------|--------------|
| Llamadas Locales c/u | \$ 0,40 | NA |
| Llamadas DDN c/u | \$ 0,60 | NA |
| Llamadas Celular c/u | \$ 0,90 | \$ 1,25 |



Contacto

Miguel Angel Lavinia

Of (5411) 6632-7000 Ext. 104

Cel.(54911) 5338-2243

mlavinia@SIOconsulting.com.ar

www.SIOconsulting.com.ar