



**Simplificamos la relación con el cliente**



**EasySMS<sup>®</sup>**

Mejore la relación y el contacto con su cliente o colaboradore a través de Mensajería de Texto SMS.

Soluciones Informáticas Internacionales S.A.  
San José, Costa Rica  
2017

## Descripción del Producto

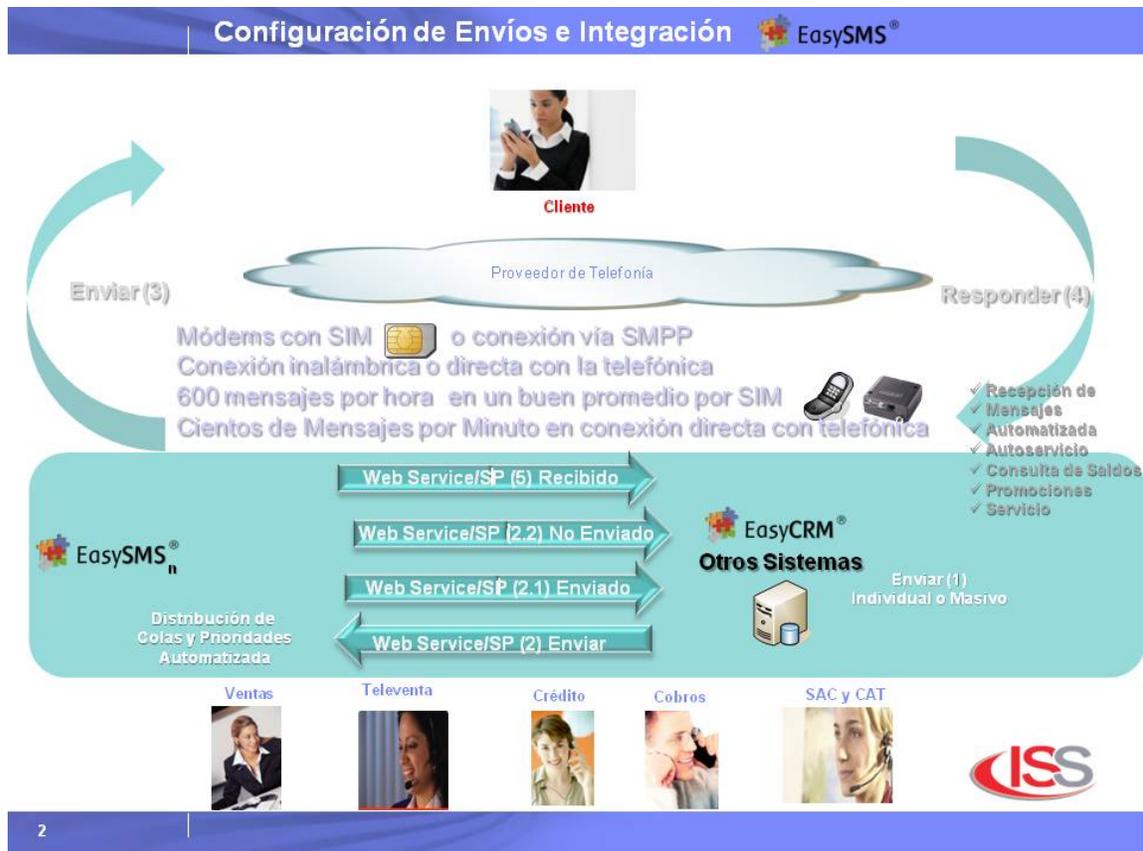
**EasySMS** es una herramienta para envío y recepción de mensajes SMS individual o masivo, fácil de utilizar e integrable con sistemas externos para servicios de comunicación.

Esta herramienta forma parte de la suite **EasyCRM**, donde nuestra principal fortaleza es la integración de la estrategia de negocio con los procesos y canales de contacto directo con el cliente e internamente a través de correo electrónico, SMS, Telefonía, Aplicación Móvil, Web, Redes Sociales, entre otros.



## Cómo funciona?

### Envíos Masivos con Recepción Automatizada:



Los mensajes son cargados de forma masiva a través de nuestra herramienta **EasyCRM** o directamente desde otros sistemas a través de Web Services, Stored Procedures, u otros mecanismos con los siguientes parámetros:

- Número de teléfono
- Mensaje a enviar
- Prioridad (Alta, Media, Baja)
- Código de País (México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Republica Dominicana)

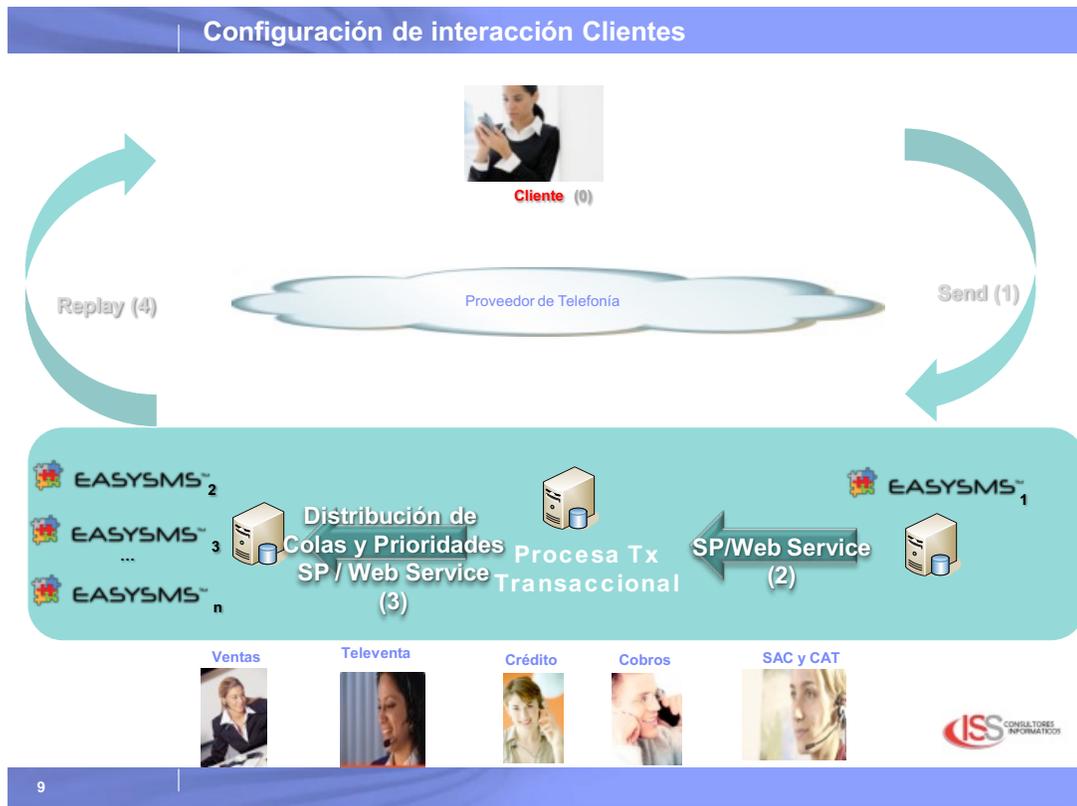
El mensaje es procesado a través de módems, o a través de una conexión directa con alguna empresa de telefonía según las condiciones del servicio, en el caso de módems, el mensaje es distribuido en múltiples colas automáticamente para ser enviado al destinatario.

En caso de que el cliente responda, la respuesta es capturada por el software, y genera una alerta de correo electrónico para su seguimiento, o bien puede crearse como una gestión en la herramienta EasyCRM o en alguna aplicación externa.

Esto puede ser utilizado para gestiones como:

- Venta
- Mercadeo
- Servicio
- Cobro

### Interacción o Autoservicio:



Por medio de la respuesta automatizada, la empresa le puede permitir al cliente la interacción automatizada del cliente a través de "Comandos o Palabras Clave" para obtener información, por ejemplo el usuario envía la palabra clave "Menu" y el sistema le podría devolver las opciones que tiene disponibles para autoservicio como por ejemplo "CC" (Consulta de Créditos) en el sistema financiero, "CITA" para obtener una cita, Promociones entre otros.

Esto le permite a la empresa poner al servicio del cliente la empresa de forma automatizada y personalizada.

## Ventajas de la aplicación **EasySMS**:

- ✓ Permitirá a la Empresa la **administración propia de sus envíos y recepción de mensajes** ya sea individuales para alertas o masivas para campañas en el momento que lo necesiten sin tener que depender de terceros para su procesamiento (***costo de oportunidad***).
- ✓ Proteger la **privacidad** de los datos de la empresa evitando que los mismos salgan de la compañía (***Seguridad***).
- ✓ **Distribución automatizada de múltiples colas** permitiendo aumentar el ancho de banda o capacidad de envío y recepción de mensajes de acuerdo al crecimiento de la empresa según la demanda.
- ✓ Dedicación exclusiva de colas de mensajes para **procesos específicos** de la empresa como alertas de compras, pagos, vencimientos, ofertas, entre otros.
- ✓ **Independencia** de empresas de telefonía para el envío y recepción de mensajes.
- ✓ **Aplicación probada** en múltiples clientes en diferentes países como Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Guatemala, con diferentes proveedores de telefonía.
- ✓ **Interface amigable** y sencilla a través de Browser en la Intranet de la empresa para carga de mensajes individual o masiva.
- ✓ **Fácil integración** con otros sistemas a través de Archivos, Stored Procedures, Web Service.
- ✓ **Respuesta automatizada** de mensajes para autoservicio de clientes como consulta de saldos, gestiones de servicio entre otros.
- ✓ **Desvío de llamadas entrantes**, según la implementación realizada las llamadas entrantes pueden ser desviadas a la central telefónica, de esta forma no se pierden los contactos entrantes.

## **Beneficios**

El retorno a la inversión se verá reflejado por medio del aumento en la eficiencia y control de las campañas que deseen realizar.

Por otra parte, los mensajes de texto son el mejor canal de comunicación con el cliente, el porcentaje de contacto efectivo hacia el cliente es de casi un 100%.

Adicionalmente, permite a la empresa incursionar en tecnologías móviles que le permitan brindar servicios de comunicación a través de telefonía celular, fomentando la retención y fidelidad de sus clientes, además de afiliarse a nuevos.

Esta herramienta le brindará a la empresa:

- Mejorar la relación con el cliente, fomentando la fidelidad y retención.
- Reducir costos liberando canales como la ventanilla y call center.
- Un canal de autoservicio ágil para los clientes.
- Acceso inmediato a los servicios de la empresa.
- Mayor control y seguridad para el cliente.
- Control interno.

## Requerimientos

El sistema utiliza una base de datos local Oracle Database 10g o superior, MS Sql Server 2005 o superior.

El sistema **EasySMS** necesita los siguientes requerimientos mínimos de operación:

- Módem compatible suministrado por ISS Consultores o conectividad con empresa de telefonía.
- IIS 6.0 o superior.

Requerimientos de interface:

- Internet Explorer 8 superior con compatibilidad de 8, Chrome.

## Contáctenos

### Costa Rica

ISS Consultores  
La Uruca, Residencial Robledal No. 1 C, San José.  
Teléfono:  
+(506) 22919187

### República Dominicana

ISS Consultores Dominicana, Soluciones Informáticas Internacionales S.R.L.  
C/ Piloto Valverde #3, Ens. Mira Flores  
Santo Domingo, Rep. Dom.  
Teléfonos:  
+(809) 9244797

Correo electrónico: [info@iss-consultores.com](mailto:info@iss-consultores.com)