



Foro Interactivo

Automatización de procesos en DANAConnect

Septiembre | 2020

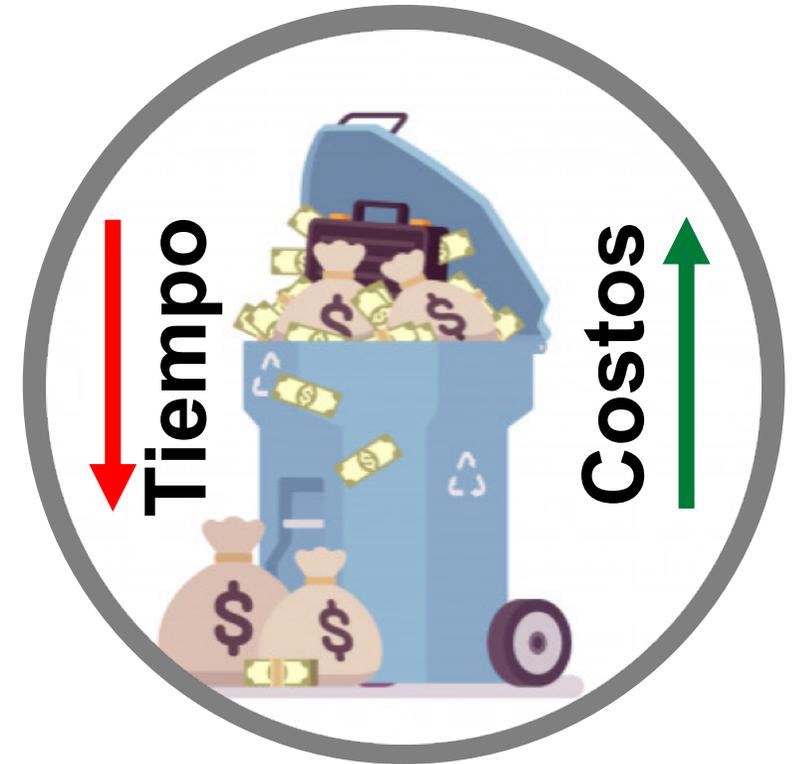


Cuando tenemos un proceso recurrente y manual ...

Existe una alta posibilidad de cometer errores debido a la acción humana.

Los altos costos, la pérdida de tiempo y en algunos casos un gran retrabajo a causa del error humano, es un factor que puede afectar la rentabilidad de un departamento o de la empresa en general.

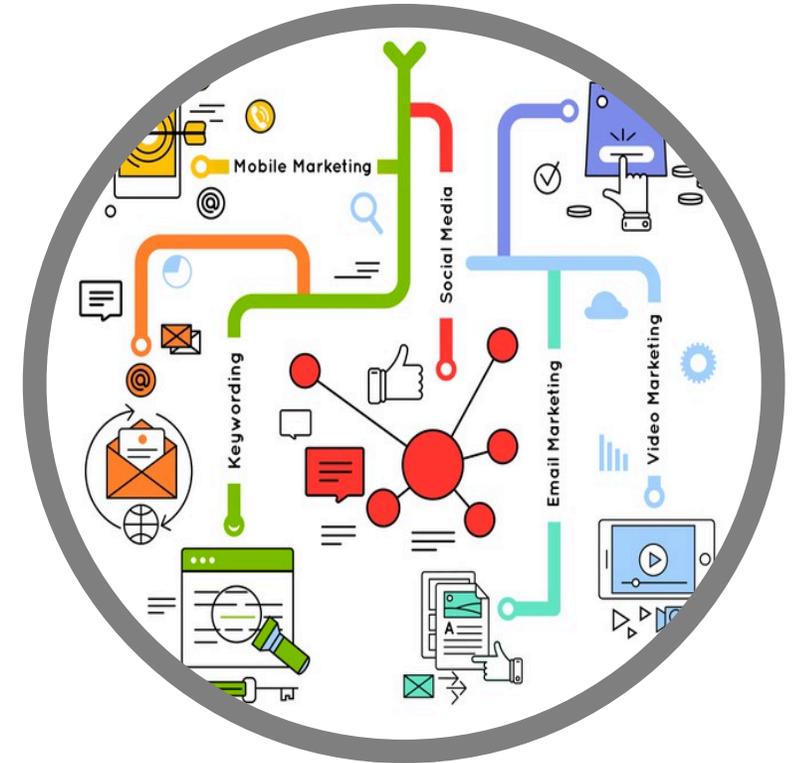
Se pierde una gran oportunidad de la empresa para aumentar su productividad debido a la posibilidad de simplificar y automatizar sus operaciones.





Pero...

Si se tienen bien definidos los procesos, se tienen claro qué personas, qué áreas y qué tareas son las que se realizan dentro del proceso, entonces podemos proceder a realizar una **Automatización de Procesos**.

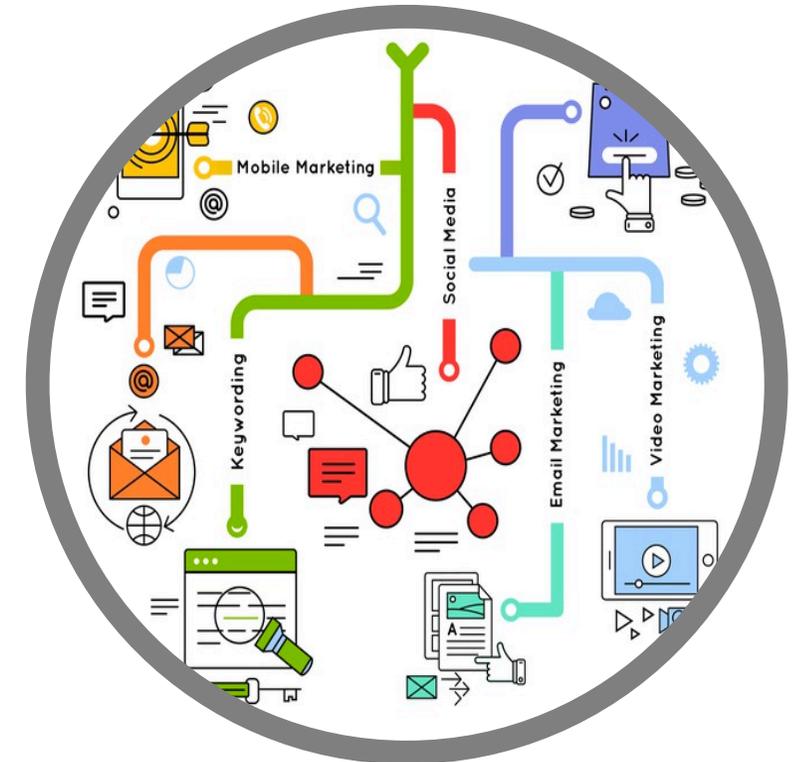




¿Qué es la Automatización de Procesos?

La automatización es un conjunto de acciones y/o procesos informáticos que operan con muy poca o nula intervención del ser humano.

Estas automatizaciones se utilizan para optimizar y mejorar el funcionamiento de procedimientos repetitivos, que consumen gran cantidad de tiempo de personas y generan altos costos para las empresas.





¿Cuáles son los beneficios de la automatización?

- Reducción de costos y optimización de los tiempos
- Control y seguimiento a las etapas del proceso.
- Evitar el efecto de “caja negra”.
- Se simplifican tareas del personal y se estandariza la operación.
- Obtención de indicadores de desempeño.
- Identificación de cuellos de botella, tareas redundantes o tareas que no aportan valor al proceso.
- Conseguir mejores resultados con mínimo esfuerzo y coste.
- Mejora de la productividad de la empresa.





¿Cuáles son los requerimientos para una automatización?

- Tener una visión clara e integral del proceso a automatizar.
- Determinar los objetivos del proceso a automatizar y la forma de cómo se verificará su cumplimiento.
- Conocer los inputs que alimentarán el proceso automático.
- Identificar las actividades a automatizar.
- Determinar los canales a utilizar para las comunicaciones.
- Establecer la lógica completa de los flujos a utilizar (Conversaciones).
- Definir la forma de ingreso de la información al proceso, la estructura de la información y de la lista de contactos.





La Automatización de procesos en DANAConnect



Automatizando con DANAConnect

Para desarrollar una automatización en DANAConnect es necesario conocer no solamente el proceso a automatizar, sino también las herramientas que se utilizarán para hacerlo:

1. Lista de Contactos / Contact Manager.
2. Envío de Comunicaciones. / Conversation Manager.
3. Receptores / Inbound Manager (Receptores).
4. API's o Webservices (si Aplica)





Características de este proceso

- Frecuencia diaria.
- Se recibirá un archivo .CSV con los nuevos contactos.
- Se enviarán un máximo de 3 notificaciones a los nuevos contactos.
- Se le solicitará al contacto la actualización de sus datos por lo que se requiere un formulario.
- Si desea recibir el boletín mensual entonces se enviará el correo con el boletín allí configurado.
- Hay que validar los datos que el cliente ingresa en el formulario para confirmar que están correctos.

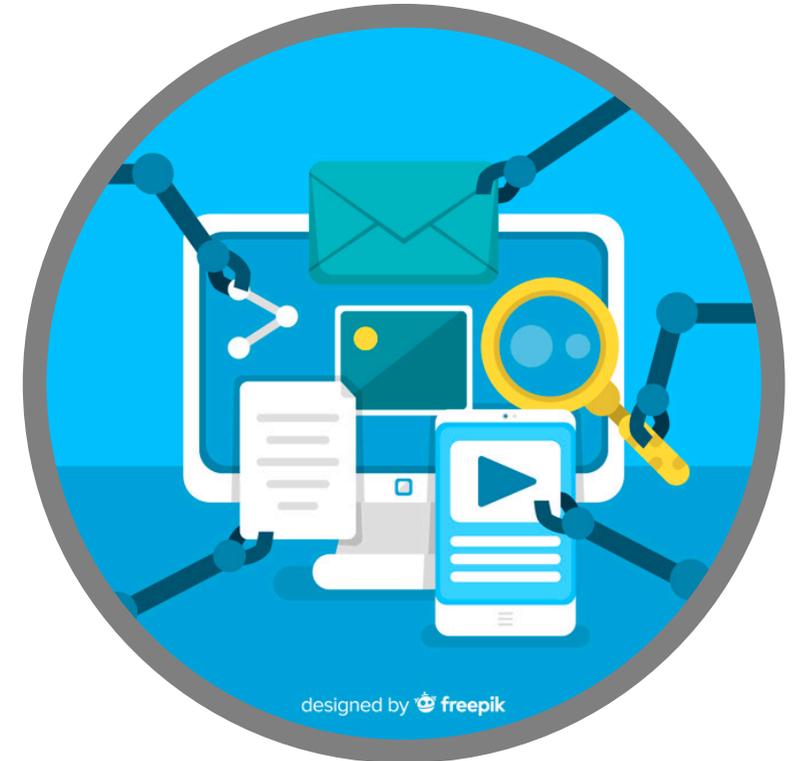




¿Qué debemos hacer en DANAConnect para automatizar?

Como parte del proceso de desarrollo de una automatización en DANAConnect hay varios aspectos que debemos ejecutar:

1. Creación de la Lista de Contactos necesaria.
2. Diseño y desarrollo de la o las Conversaciones involucradas en el proceso comunicacional.
3. Diseño de condiciones para la ejecución del proceso (filtros, valores en la lista de contacto, etc.)
4. Iniciadores del proceso (**Contact Files y Email Receptor** o Webservices).





Contact Files

Este receptor permitirá realizar cargas de contactos de manera automatizada a las bases de datos dentro de DANACconnect y si se requiere podrá iniciar una conversación asociada a dicha lista.

Para iniciar la automatización del ingreso de datos coloque el archivo (.CSV) a cargar en la carpeta que se creó automáticamente en su SFTP* al momento de configurar este receptor.





Email Receptor

Los receptores de Correo Entrante son buzones de email autogenerados por DANACConnect, destinados a recibir información (archivos adjuntos) que mediante diversos métodos internos dispararán procesos dentro de la plataforma (para nuestro caso un Contact File)





¿Porqué el Contact Files y el Email Receptor son útiles en una automatización?

Los Contact Files son la versión automática del proceso de importación de archivos de la aplicación Listas de Contactos y su configuración es igual de fácil.

El Email Receptor nos sirve como herramienta de apoyo para el ingreso de archivos a un receptor tipo Contact File si no se dispone del acceso a la cuenta SFTP* de la empresa en los servidores de DANACONNECT.





INGRESEMOS EN
DANAConnect y
automaticemos el
proceso!!



¿Porqué la automatización es necesaria?

- Es clave para la transformación digital de las empresas.
- Las empresas necesitan poder adaptarse más rápido que nunca a esta realidad, y la automatización es un factor fundamental para lograr este objetivo.
- Se mejora la eficiencia de la empresa, se aporta valor de una forma mas rápida y, a su vez, se abordan los desafíos de optimización de esquemas de trabajo de los departamentos involucrados.



Gracias a la automatización de procesos las empresas pueden ser más competitivas y adaptadas a las nuevas generaciones de clientes.



Cuando usen DANAConnect No Olviden!!

- Utilizar siempre una base de datos actualizada y depurada.
- Ingresar tu información personal de contacto.
- Segmentar la BD.
- Seleccionar el momento y el canal oportuno.
- Crear un flujo del escenario en el que quieres conversar.
- Procurar que el diseño del correo sea sencillo y equilibrado.
- Recordar que el HTML del correo se puede usar para el SMS enriquecido.
- Iniciar el SMS con el nombre de la empresa
- Recordar que se pueden adjuntar archivos.
- Desarrollar encuestas directas (Si aplica).
- Implementar una frecuencia estable de envíos.
- Verificar los reportes e indicadores de la campaña





¡Gracias!

#quedatenecasa