

matic

Customer Experience Management (CXM)



Elevando con tecnología la experiencia de los clientes a otro nivel.

Objetivo del CXM:

- » Crear experiencias personalizadas y omnicanal para mejorar la satisfacción y fidelización del cliente.
- » Generar comunicaciones relevantes que se adapten a cada cliente a través de múltiples canales digitales y tradicionales.

Características principales:



Integración completa

Conexión con sistemas de TI y aplicaciones existentes para optimizar el uso de datos.



Diseño centralizado

Creación y gestión de comunicaciones desde una única plataforma intuitiva con editor web.



Customer journey mapping

Visualización de todos los puntos de contacto del cliente para decisiones informadas en tiempo real.



Compatibilidad móvil

Extensión de capacidades hacia aplicaciones móviles y portales web para experiencias interactivas y receptivas.

Beneficios operativos:

- » Gestión y trazabilidad centralizadas de canales y campañas.
- » Generación de contenido personalizado para impactar positivamente en cada interacción.
- » Cumplimiento normativo y regulatorio garantizado.
- » Reducción de costos y mejora en eficiencia operativa.

Funcionalidades adicionales:



Gestión de formularios electrónicos

Creación de formularios HTML bidireccionales con integración de firmas electrónicas.



Archivo y recuperación de datos

Almacenamiento centralizado y optimizado con opciones avanzadas de búsqueda y análisis.

Beneficios de implementar CXM:

- » Personalización profunda de las interacciones.
- » Mejora en satisfacción y lealtad del cliente.
- » Seguridad en el manejo de datos y cumplimiento regulatorio.
- » Omnicanalidad con consistencia entre canales.
- » Modularidad, flexibilidad y escalabilidad para adaptarse a necesidades futuras.

Herramientas de Gestión:

- » Reportes en tiempo real y tablero dinámico para el análisis del comportamiento del cliente.
- » Priorización de comunicaciones según impacto en la experiencia.



 - info@matic.ar