

La empresa utiliza como plataforma de comunicación para el envío de SMS de forma masiva de Dana. Esta solución permite establecer comunicaciones directas y personalizadas a través del envío de mensajes de texto, de un máximo de 120 caracteres, desde la plataforma de DANA hacia los teléfonos celulares de su preferencia; siendo una opción adecuada para el despliegue de campañas publicitarias, fuente de información y organización de eventos. ■

CASO 16 PROTOCOLO TOURS

Agencia de Viajes y turismo cuyo CRM está configurado para el medio turístico, poseen aplicaciones personalizadas para la extranet, manejo del Helpdesk para la resolución de requerimientos y empleo del E-mail Masivo para realizar comunicaciones a sus clientes. Esta solución de Dana le permite a las agencias de viajes y turismo / líneas aéreas organizar: La información correspondiente a sus clientes; sus productos; los datos de sus proveedores y la información relacionada con los pasajeros. ■

CASO 23 FUNDACIÓN IDEAS

Bajo el respaldo de Dana, el CRM de la fundación está configurado y desarrollado para el control de los datos del concurso Idea: uso de la extranet para el registro de participantes y empleo de las herramientas de SMS y E-mail Masivo para ejecución de campañas comunicacionales relacionadas a las etapas del concurso.

Cabe destacar que el Helpdesk permite resolución de requerimientos, mediante la administración, organización y asignación de tareas al personal correspondiente; lo que minimiza los tiempos de respuesta y permite dar solución a los problemas de una manera más eficaz. ■

CASO 49 EL UNIVERSAL

Este medio de comunicación masivo utiliza la aplicación Base de Datos Web de Dana en la elaboración de encuestas para un Call Center. La herramienta organiza y administra la información de forma sencilla a través de una interfaz Web; generando listas o reportes que puedan ser utilizados en las estrategias comunicacionales de la empresa o en la emisión de resultados y métricas para la toma de decisiones. ■

DANA

MENSAJES AUTOMATIZADOS

Dana Connect se ha orientado a desarrollar una plataforma que administre, de forma automática, toda la relación comunicacional con el entorno de negocio de las organizaciones.

La empresa proporciona una solución que integra a todos los medios de comunicación automatizables (e-mail, SMS, MMS, llamadas); a través de herramientas de fácil uso, administradas y hospedadas en sus servidores Dana.

Para el 2009, Dana está desarrollando nuevos proyectos en el área de TI, como Dana X, una plataforma que optimiza y automatiza los procesos inherentes al manejo de las herramientas de comunicación del sistema DANA; minimizando los tiempos de respuesta y mejorando el proceso de transmisión de mensajes.

Destacan que las empresas deben invertir en soluciones con potencial de incrementar su capacidad continuamente; con la finalidad de mejorar el rendimiento y de optimizar procesos operativos, sin perder la calidad de los productos y/o servicios. ■

