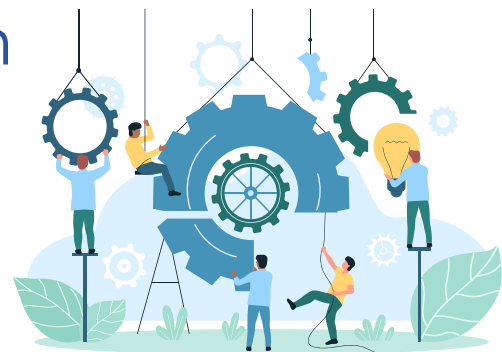
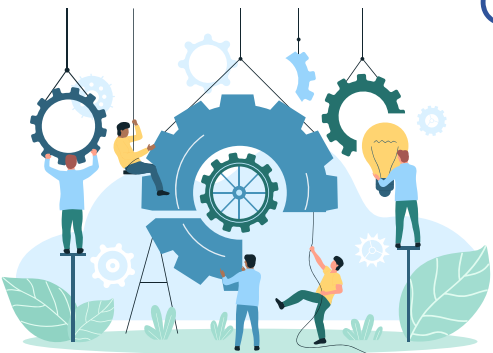


# Del Caos a la Coherencia:

## Cómo CCM y ECM resuelven los desafíos empresariales

Una guía sobre cómo la transformación digital de la gestión de datos potencia la experiencia del cliente, impulsa la eficiencia y garantiza el cumplimiento.



# Indice

- 01** Introducción
- 02** ¿Cómo brindar una experiencia fluida y coherente a los clientes?
- 06** Silos empresariales, cómo superarlos con éxito
- 10** Compliance y Seguridad de Datos, dos retos que la tecnología ayuda a superar
- 13** Mejora de la experiencia del cliente a través de la personalización
- 16** Cómo implementar una estrategia de transformación acorde a las necesidades de la empresa
- 19** Adaptarse a las nuevas tecnologías para ganar competitividad



Para producir 6 resmas de papel se necesita talar un árbol y 15.000 litros de agua. Ayúdanos a cuidar el planeta, evita imprimir este material.

# Introducción

Para cualquier organización, en especial las grandes empresas, la gestión eficiente de la información se ha convertido en el factor crucial para su éxito. En este contexto, aparece la integración de software como un CCM (Customer Communication Management) y un ECM (Enterprise Content Manager) que representan numerosos beneficios para la compañía.

Por ejemplo, según un estudio de Gartner, las empresas que implementaron una solución integrada de CCM y ECM notaron una **mejora del 15% en la satisfacción del cliente y una reducción del 20% en los costes de gestión de documentos.**

Factores como la centralización de la información y su disponibilidad hacen que el cliente pueda tener una experiencia más personalizada y coherente, a la vez que se eliminan los silos de información dentro de la organización. Por otra parte, estas soluciones contribuyen a garantizar el cumplimiento normativo y la seguridad de los datos.

En este e-book abordaremos en profundidad estas aristas de la gestión de la información de una organización y cómo obtener su mayor provecho. ¡Que lo disfrutes!



# ¿Cómo brindar una experiencia fluida y coherente a los clientes?

¿Qué es un CCM? ¿Qué es un ECM? ¿Qué beneficios representan para una organización y cuál es su impacto para ofrecer una excelente CX?



¿Cómo brindar una experiencia fluida y coherente a los clientes?

# Customer Communication Management (CCM):

La clave para impulsar la comunicación con tus clientes

En un mercado tan competitivo como el actual, la calidad de la comunicación con el cliente ha adquirido una enorme relevancia. Por eso es clave lograr no solo ofrecer los canales que nuestros clientes usan, sino conseguir una comunicación personalizada y sin fricciones. Es decir, brindar a cada cliente la información que necesita, de la manera que prefiera, en el momento adecuado.

**Para lograrlo necesitas una herramienta de Customer Communication Management que representa beneficios como:**

- una comunicación más efectiva,
- una mayor retención de clientes y
- la oportunidad de fomentar relaciones más sólidas y duraderas.

## En pocas palabras

**CCM** es un conjunto de herramientas y prácticas que permiten a las empresas crear, gestionar y entregar comunicaciones personalizadas y coherentes a sus clientes a través de diversos canales.

¿Cómo brindar una experiencia fluida y coherente a los clientes?

## Enterprise Content Management (ECM):

La herramienta para la gestión efectiva de archivos digitales

Día a día las organizaciones generan enorme cantidad de información, esto incluye documentos, registros, información financiera y más. Por eso, una gestión adecuada de esos contenidos es fundamental para brindar una experiencia coherente a los clientes.

**Para lograrlo, la implementación de un Enterprise Content Management es clave, ya que permite a las organizaciones:**

- Simplificar la búsqueda y recuperación de documentos.
- Promover la colaboración eficiente.
- Garantizar el cumplimiento normativo y la seguridad de los datos.

En pocas palabras

**ECM** es única plataforma que crea, captura, almacena, gestiona y distribuye de forma automática contenido en formato digital, asegurando el acceso de manera práctica, rápida y segura en toda la organización.

# ¿Por qué la integración de un CCM y un ECM es clave para una organización?

**ECM y CCM son una dupla imbatible** gracias a que se complementan en sus funciones. Por una parte, CCM se centra en la comunicación con los clientes y, por otra parte, ECM se asegura de que la información necesaria esté disponible y accesible para respaldar esas comunicaciones. Es decir, **CCM utiliza el contenido gestionado por ECM para crear comunicaciones personalizadas y efectivas.**

Entonces, cuando ambas soluciones trabajan juntas y, a la vez, se integran con las herramientas tecnológicas que ya estén funcionando en la organización, es posible ofrecer una experiencia fluida y coherente a los clientes. Impulsando, a la vez, una comunicación más precisa y oportuna que contribuye a que ellos se sientan valorados y comprendidos. Mientras que a la vez es posible fomentar la lealtad y la satisfacción.



# Silos empresariales, cómo superarlos con éxito

Conoce los 3 tipos de silos que existen en una empresa, cómo afectan la gestión eficiente de la información y cómo estas las soluciones CCM y ECM ayudan a eliminarlos.



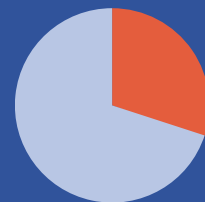


# Silos de Datos: La Desconexión de la Información

Los silos de datos son quizás los más conocidos y, a menudo, los más perjudiciales.

En una organización, los datos fluyen desde múltiples fuentes, pero cuando quedan atrapados en sistemas aislados, se convierten en **silos de datos**. Esto significa que diferentes departamentos no puedan acceder a la información que necesitan para tomar decisiones informadas. Situación que conduce a la frustración y la ineficiencia.

Como solución están las herramientas de CCM y ECM, ya que facilitan el acceso y el intercambio de información en toda la organización.



**Hasta  
el 30% de su  
rentabilidad**  
pueden costar a las  
empresas tener silos  
de datos.

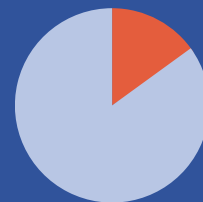
Fuente: McKinsey

# Silos de Canales: Comunicaciones inconsistentes

Los silos de canales se refieren a la falta de coordinación en la forma en que una empresa se comunica con sus clientes a través de diferentes canales.

Un ejemplo sería, un cliente recibe un aviso de una factura por pagar cuando ya ha realizado el pago (y este ha sido confirmado) mediante un medio provisto por la empresa. Esto genera confusión en el cliente, afectando de forma negativa a su experiencia. A la vez, que impide a la empresa tener una visión completa del cliente.

Aquí, un CCM se convierte en una herramienta esencial para superar estos silos de canales. Permiten la creación y entrega coherente de comunicaciones a través de múltiples canales, garantizando que los mensajes sean coherentes y personalizados en todos los puntos de contacto. La gestión de contenido proporcionada por ECM también juega un papel fundamental al asegurar que el contenido esté actualizado y disponible para ser empleado en todos los canales.



Las empresas que han logrado romper los silos de canales notaron un

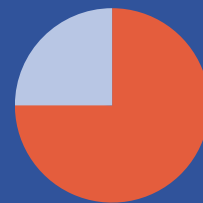
**aumento del  
15% en la  
satisfacción  
del cliente.**

Fuente: Forrester

# Silos Organizacionales: Departamentos Aislados

Los silos organizacionales se refieren a la falta de colaboración y comunicación entre diferentes departamentos o equipos dentro de una organización. Esto puede contribuir a la duplicación de esfuerzos, la falta de visibilidad y una sensación de desconexión entre los empleados.

Para superar los silos organizacionales, es esencial fomentar una cultura de colaboración y compartir información. Las soluciones ECM desempeñan un papel crucial al proporcionar un repositorio centralizado de documentos y contenido que todos los departamentos pueden acceder y utilizar. Esto facilita la colaboración y la toma de decisiones informadas en toda la organización.



**75% de las  
empresas**  
afirma que los silos  
organizacionales  
ralentizan la toma de  
decisiones y la ejecución  
de proyectos.

**Fuente:**  
Harvard Business  
Review

# Compliance y Seguridad de Datos, dos retos que la tecnología ayuda a superar

Descubre cómo, mediante la tecnología, las organizaciones pueden garantizar el cumplimiento de las regulaciones vigentes y la protección de datos.



Compliance y Seguridad de Datos, dos retos que la tecnología ayuda a superar

# Cumplimiento Normativo, Fiscal y Regulatorio

El cumplimiento en las organizaciones gana cada día más relevancia y atención corporativa. Para garantizarlo, las empresas crean Estrategias de Cumplimiento para detectar riesgos de manera temprana y evitar sanciones.

**Dentro de las estrategias de cumplimiento podemos mencionar la implementación de soluciones como Coldview ECM, porque permite:**

- Tener disponibilidad de la información gracias a su repositorio unificado.
- Contar con la actualización respecto a limitaciones, legislación y condiciones del uso y explotación de la información. Por ejemplo, la gestión automática del Ciclo de Vida (ILM) de acuerdo a disposiciones internas y externas.
- Visualizar de forma gráfica a través de tableros el nivel de cumplimiento con filtros de zona geográfica, proceso o de la propia documentación.
- Obtener flujos de aprobación de la información a ser recibida, resguardada o emitida para su entrega ante entidades oficiales.
- La integración con sistemas oficiales para el envío automático de reportes o validaciones de documentos emitidos o recibidos por proveedores
- Garantizar el acceso externo a la información y por diferentes canales a colaboradores, proveedores y clientes.



## En pocas palabras

El **compliance o cumplimiento regulatorio** de la empresa es un enfoque coordinado, para dar cumplimiento a los múltiples procesos de negocios, unidades organizacionales y geografías. Ajustándose a las normas, leyes, resoluciones o certificaciones.

Compliance y Seguridad de Datos, dos retos que la tecnología ayuda a superar

## Seguridad de los datos

La seguridad de datos es un componente crítico de la gestión de la información en la era digital. La pérdida o la filtración de datos confidenciales pueden tener consecuencias devastadoras para una organización.

Como bien sabemos, la información es uno de los activos más sensibles de una organización. A través de herramientas ECM y CCM, las compañías pueden administrar el acceso de usuarios al sistema para fortalecer su seguridad.


Por ejemplo, Coldview ECM y Coldview CCM cuentan con seguridad integrada (SSO), permitiendo acceder a diferentes aplicaciones y servicios con una única identidad. Como así también, administrar los usuarios que pueden entrar a los sistemas.

A la vez, Coldview ECM puede integrarse con los directorios corporativos de la organización, como AD, AAD y LDAP. Contribuyendo a una gestión centralizada de la información de la organización.



### En pocas palabras

La **seguridad de los datos** en una empresa es la práctica de proteger la información digital contra el acceso no autorizado, la corrupción o el robo. Abarca todos los aspectos, desde la seguridad física del hardware, así como la seguridad lógica de las aplicaciones de software.



## Mejora de la experiencia del cliente a través de la personalización

Conoce por qué la tecnología es la clave para potenciar la experiencia del cliente a través de la personalización de las comunicaciones. Además, descubre cómo ajustar los mensajes a la necesidad de cada cliente.

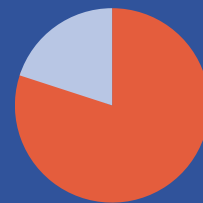


# 5 pilares de la gestión de la experiencia del cliente

En la actualidad, para gestionar la experiencia del cliente de forma efectiva es clave contar con herramientas tecnológicas que recolecten y pongan a disposición los datos de cada interacción. Gracias a esta acción es posible realizar una hiper-personalización de la experiencia.

**Ten en cuenta estos 5 aspectos y la experiencia de tus clientes será de excelencia:**

- Ofrecer una verdadera **experiencia omnicanal**.
- **Adecuar los contenidos** que compartes con tus clientes a su historial, hábitos y preferencias.
- Uso de la tecnología para **crear una experiencia homogénea** mediante la integración de los datos de toda la empresa.
- Generar **experiencias interactivas**.
- Brindar **respuesta e información actualizada en tiempo real**.



**80%**

de los consumidores son más propensos a hacer negocios con una empresa que ofrece una experiencia personalizada

**Fuente:**  
Consultora Epsilon



# ¿Cómo puedes personalizar las comunicaciones con tus clientes?

Cada interacción del cliente con nuestra empresa genera información que, al ser recopilada por herramientas tecnológicas, permite brindar experiencias hiperpersonalizadas. Algunos ejemplos pueden ser:



## Estados de cuenta interactivos

Envía a tus clientes estados de cuenta con toda la información que necesitan a través de links para, por ejemplo, realizar pagos. Además, puedes sumar gráficos de consumo actualizados en tiempo real.



## Notificaciones por canales de preferencia

Permite a tus clientes definir el canal por el que desean recibir las diferentes comunicaciones. Un ejemplo sería que le enviemos la factura por mail, los recordatorios de vencimiento por SMS y podamos acercarle promociones a través de la app móvil.



## Contenido promocional específico

Con soluciones como Coldview Interactive puedes aprovechar los datos que ofrece la plataforma para adecuar la oferta a las necesidades del cliente. Puedes embeber videos y mensajes promocionales gracias al formato HTML5 de los documentos, para de esta forma promover el cross selling y up selling.

# Cómo implementar una estrategia de transformación digital acorde a las necesidades de la empresa

Conoce el ciclo que debes realizar para empoderar la información de tu organización y en qué consiste cada uno de sus pasos.



**Cómo implementar una estrategia de transformación acorde a las necesidades de la empresa**

## **El abordaje integral, el secreto para liberar el poder de la información**

La transformación digital exitosa de procesos empresariales de gestión de grandes volúmenes de información requiere de un enfoque metódico y una comprensión profunda de las necesidades específicas de la organización.

Desde Coldview entendemos que la información es el gran activo de las organizaciones y que para que las empresas logren liberarlo es necesario realizar un abordaje integral.

Esto no solo contempla soluciones tecnológicas completas e integrables para la gestión de grandes volúmenes de información, sino también requieren de servicios de implementación, soporte y mantenimiento.



## Cómo implementar una estrategia de transformación acorde a las necesidades de la empresa

# 6 pasos para liberar el poder de tu información

**1) Identificación del Problema:** Mediante una evaluación exhaustiva de sus procesos, tecnologías y objetivos para saber qué desafío enfrenta la organización respecto a la gestión de grandes volúmenes de información.

**2) Consultoría de definición del alcance del proyecto:** Esta fase implica la recolección y análisis de datos para determinar la magnitud de la transformación requerida.

**3) Diseño de la solución y personalización:** Esta etapa busca desarrollar estrategias específicas que aborden los desafíos identificados.

**4) Implementación de la Solución:** Al ejecutar, mediante la tecnología, los cambios planificados, se optimizan los procesos.

**5) Soporte y Mantenimiento:** Para garantizar que las soluciones funcionen de manera efectiva y se ajusten a las cambiantes necesidades empresariales.

**6) Medición del Éxito:** Para evaluar el impacto de la transformación en términos de eficiencia, rentabilidad y satisfacción del cliente.





# Adaptarse a las nuevas tecnologías para ganar competitividad

Por qué es importante abrazar las nuevas tendencias tecnológicas para posicionarse en el mercado como una empresa innovadora y así ser más competitiva.



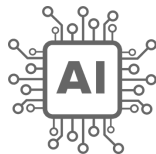
# Adaptarse a las nuevas tecnologías para ganar competitividad

Para brindar experiencias modernas y dinámicas que cumplan (y superen sus expectativas) es importante incorporar las nuevas tecnologías. Porque la revolución IA y el almacenamiento en la nube, no solo está transformando la forma en que operamos, sino que también tienen un impacto significativo en la percepción de nuestros clientes.



## Almacenamiento Cloud

Facilita el acceso a datos y recursos de manera ágil, lo que permite una mayor flexibilidad en la entrega de servicios.



## Inteligencia Artificial

La IA, por ejemplo, permite automatizar procesos, personalizar contenidos y tomar decisiones informadas. Esto se traduce en una CX más eficiente y relevante.

Soluciones como CCM y ECM son altamente adaptables a estas nuevas tecnologías. Por lo que, como resultado de la fusión de estas herramientas, las empresas logran ser más competitivas y ofrecer una experiencia del cliente a la altura de sus expectativas.

## 3 industrias que abrazaron a las nuevas tecnologías



### Banca

Gracias a las nuevas tecnologías, este sector puede entregar aplicaciones, bases de datos, servidores, servicios de almacenamiento de datos y poder de cómputo a través de Internet. Con esto logran brindar a sus clientes servicios excepcionales y experiencias bancarias hiper-personalizadas.



### Seguro

Gracias al almacenamiento cloud, el Big Data, la IA y Learning Machine ofrece una CX personalizada, simple y transparente a los usuarios. La nube permite facilitar el acceso a pólizas sin necesidad de firmar altísimas pilas de papeles con letra chica.



### Telecomunicaciones

Los servicios cloud ayudan a este sector a reducir sus costos, realizar novedosas implementaciones con bajo o nulo riesgo y más innovación y flexibilidad comercial.

# El caso Cencosud Argentina, transformación digital para brindar experiencias de excelencia

En 2015, CENCOSUD contrató los productos y servicios de operación de Coldview (Coldview ECM y Coldview CCM), para el resguardo y distribución de los documentos a sus clientes. Servicio que hasta el día de hoy seguimos prestando.

Coldview hizo posible que los clientes de CENCOSUD accedan y descarguen en tiempo real sus estados de cuenta a través del portal Web, como así también de los distintos canales digitales. En sus procesos, CENCOSUD publica y resguarda en nuestro repositorio seguro + de 4.000.000 de páginas lógicas mensuales con la confección y composición dinámica de + 600.000 estados de cuenta.

CENCOSUD es uno de los pioneros en innovación tecnológica y ha contratado nuestros servicios para realizar la composición dinámica de Resúmenes de Tarjetas de Crédito.

Este caso muestra que una solución adecuada combinada con un servicio de optimización constante puede tener un enorme impacto en la experiencia de los clientes.

"La solución de Coldview nos ha ayudado a mejorar la eficiencia de nuestros procesos de comunicación con los clientes, bajando costos y aumentando la rentabilidad de nuestro negocio, todo eso acompañado de un aumento en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes Cencosud."

## **Sebastián Ancho**

Gerente de Sistemas,  
Ingeniería y Proyectos  
Cencosud SA



## En resumen,

Soluciones como Coldview CCM y Coldview ECM permiten a las empresas obtener todo el potencial de la información de la compañía. Sin embargo, esto no sería posible sin la integración con los otros sistemas existentes en la empresa y la adopción de nuevas tecnologías.

El secreto para impulsar la experiencia del cliente y la competitividad de la organización está en contar con un proveedor que ofrezca un servicio integral. Es decir, soluciones completas, combinados con el asesoramiento de expertos y con servicios que permitan tercerizar BPO para alcanzar más eficiencia.



# ¿Por qué elegir Coldview?

Porque nuestra empresa provee servicios de tercerización completa de la operación. Los mismos incluyen el uso del software Coldview, el soporte técnico y la provisión de infraestructura de procesamiento, de almacenamiento y de comunicaciones utilizando su propia nube o utilizando nubes de terceros.

Estamos para ayudarte a superar las dificultades que surgen del almacenamiento y administración de gran cantidad de datos y documentación. Para ello hemos desarrollado soluciones de alto rendimiento y servicios profesionales que contribuyen a facilitar e impulsar tus procesos de negocio.

Desde Coldview ayudamos a las organizaciones a potenciar el valor de su información con una solución integral, flexible y a medida.

Somos fabricantes, desarrollamos e implementamos nuestras soluciones, las cuales son 100% adaptables a los procesos de tu organización.

- **+50 años de experiencia**
- **Rápidos, flexibles y escalables**
- **Soluciones personalizables**
- **Servicios a toda América Latina**
- **Oficinas en Argentina, Chile y México**
- **Precios competitivos**
- **Implementaciones en tiempo récord**

The background features several stylized, light blue outline clouds scattered across the top half of the page. The main headline is centered in a bold, dark blue font.

# Te ofrecemos la solución que tu organización necesita

Somos los socios estratégicos que te permitirán potenciar el valor de los dos activos más importantes de tu empresa: tus clientes y tu información.

[Ponte en contacto](#)





**coldview**

Power for your  
information