

direct.one

Geração, Entrega e Análise
de Comunicações Multicanal



Orquestração de Comunicações Multicanal

Direct.One > Apresentação > Q4-2017

direct.one

Ajudamos grandes empresas a gerar e entregar comunicações para seus clientes

Envie mensagens e documentos transacionais. Simplifique a geração, entrega e análise de comunicações multicanal.

The screenshot displays a web interface for configuring a campaign. The browser address bar shows 'app.direct.one' and 'https://app.direct.one'. The main heading is 'Campanha: Fatura Digital - Cartão de crédito'. Below this, there are four rows representing different communication channels, each with a specific icon and a set of metrics. A vertical dashed line with arrows on the left side indicates a sequence of steps. At the bottom, a speaker icon indicates the total reach of the campaign.

Icon	Channel / Audience	Metric 1	Metric 2	Metric 3
Audiência	Clientes - SP - Gold - RFV 555	Atinge 30.000	E-mails 12.000	Celulares 8.000
@	Fatura Digital - PDF Transpromo	Total 12.000	Entregues 92%	Abertos 75%
SMS	Aviso Código de Barra	Total 8.000	Enviados 99%	Entregues 97%
Impresso	Fatura Transpromo - FAC	Total 7.000	Enviados 100%	Entregues 90%

Envie essas mensagens de forma recorrente, todas as vezes para pessoas que corresponderem

A cada 12 horas envie a próxima mensagem para todas as pessoas que não receberam, não ab

A cada 12 horas envie a próxima mensagem para todas as pessoas que não receberam essa m

Você se comunicou com 25.100 pessoas.

**70% das TOP 10
Seguradoras do Brasil
usam Direct.One**

Insurance

GRUPO SEGURADOR

The Insurance section features logos for various insurance groups and companies. At the top, it says "GRUPO SEGURADOR". Below this, there are logos for Banco do Brasil Seguros (yellow and blue), MAPFRE SEGUROS (red and white), YOUSE (blue and yellow), CAIXA seguradora (blue and orange), Mitsui Sumitomo Seguros (red and blue), ZURICH (blue), SOMPO SEGUROS (red and white), HDI Seguros (green and red), sura (blue), TOKIOMARINE SEGURADORA (green and white), and AXA (blue and red).

Healthcare

The Healthcare section displays logos for several healthcare providers and administrators. It includes QUALICORP (blue and white), SulAmérica (orange and blue), clube de saúde ADMINISTRADORA (orange and blue), and Divicom Administradora de Benefícios (blue and orange).

Financial Services & Insurance - Retail & Private Label

The Financial Services & Insurance - Retail & Private Label section shows logos for various retail and private label brands. It includes via varejo (yellow and green), conductor TECNOLOGIA EM MEIOS DE PAGAMENTO (blue), CASAS BAHIA (red and blue), PERNAMBUCANAS (yellow and blue), pontofrio (red and white), RENNER (red and white), Cnova (orange and blue), and extra.com.br (red and blue).

Financial Services - Banks

The Financial Services - Banks section features logos for three banks: Banco PAN (blue), CREDGROUP THE CREDIT GROUP SOLUTIONS (red and white), and TRIBANCO (blue).



GERAÇÃO



ENTREGA



ANÁLISE

Plataforma para **GERAR** comunicações para clientes e **ANALISAR** a **ENTREGA** de mensagens personalizadas, integrando E-mail, SMS, IVR (*PA Digital*), Messengers (*Facebook, iMessage etc.*), Push, SatPush (*SmartMessage*) e Impressos

Uma única plataforma → Pay-as-you-go

Mercados que atendemos : Conhecemos seus problemas



Seguro &
Saúde



Bancos &
Cartões de
Crédito



Varejo &
Private Label



Telecom &
Utilities

Problema



Solução



Problema : Muitos fornecedores para gerenciar

N Print
Centers

DocuSign

HITACHI
DATA SYSTEMS

documentum
a division of EMC

hp Exstream
OPENTEXT

ORACLE DOCUMAKER

PitneyBowes

doxee

MailChimp

Marketo

RD Station

responsys

Capgemini

accenture

neopost

GMC
SOFTWARE TECHNOLOGY

MAS

eloqua

TWW

mobile

ExactTarget

IBM unica

zenvia

Serasa Experian

tableau
SOFTWARE

QlikView

TransUnion

Datameer

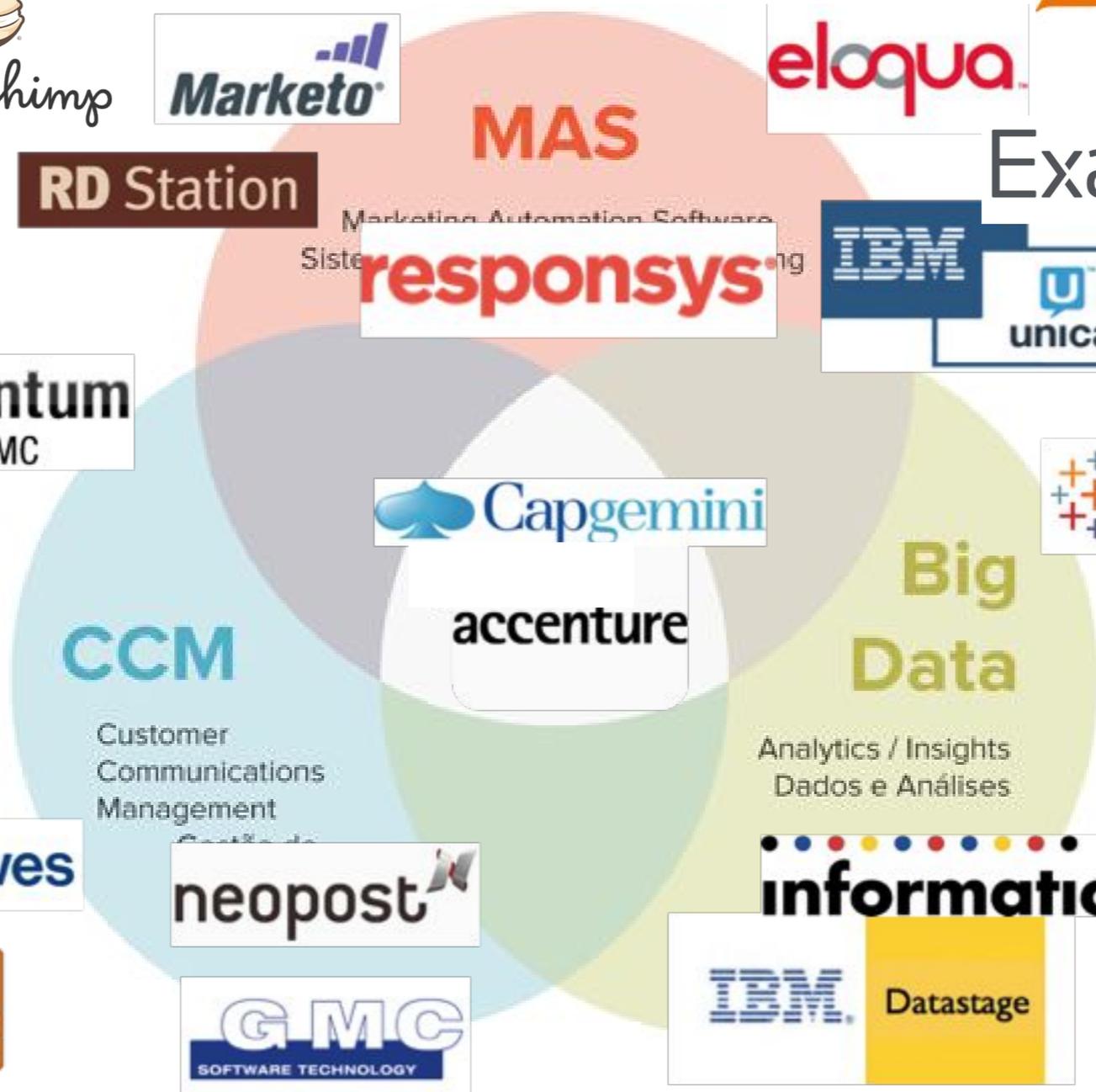
informatica

IBM Datastage

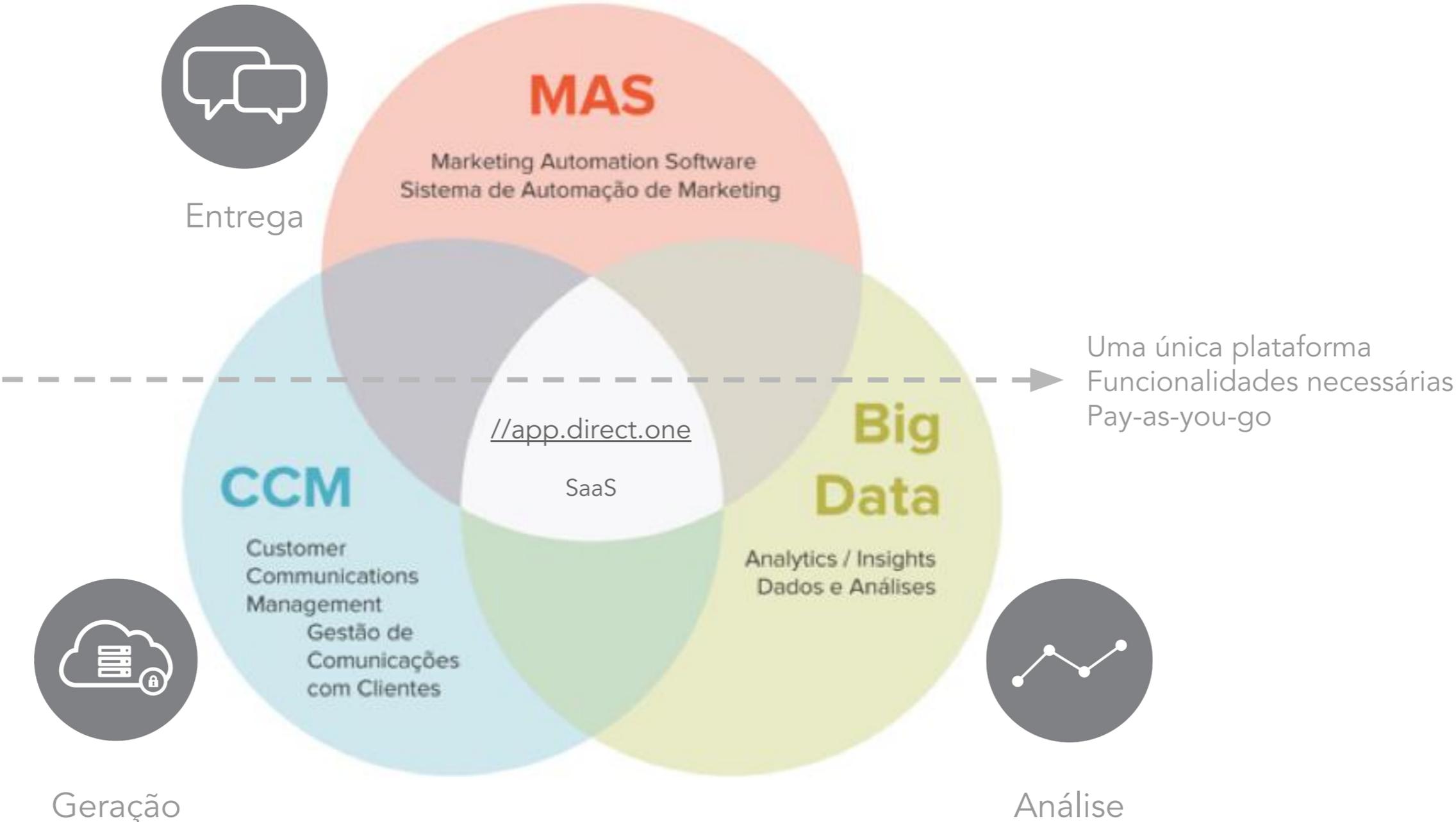
MAPP

bluek

IBM Watson



simplicidade



Casos de Uso

CASO DE SUCESSO : Fatura Digital Cartão Pernambucanas

FATURA *POR E-MAIL*

+ SMS

**CARTÃO
PERNAMBUCANAS**



- Total ~ 4 milhões de Faturas
- Migração de 60% do volume para Digital
- Crescimento de 40% ao mês na adesão
- Meta de 95% Digital em 6 meses
- Orquestração Multicanal: E-mail > SMS
- Garantia de entrega = redução da inadimplência
- Uso de SMS para enriquecimento de E-mail
- Uso de SMS para Opt-in
- API e painel de Rastreamento e Visão Única
- Testes para entrega via Chatbots
- Início de validação por Blockchain

Automação de Vendas para Serviços Financeiros

→ CASE VIA VAREJO

● OBJETIVO

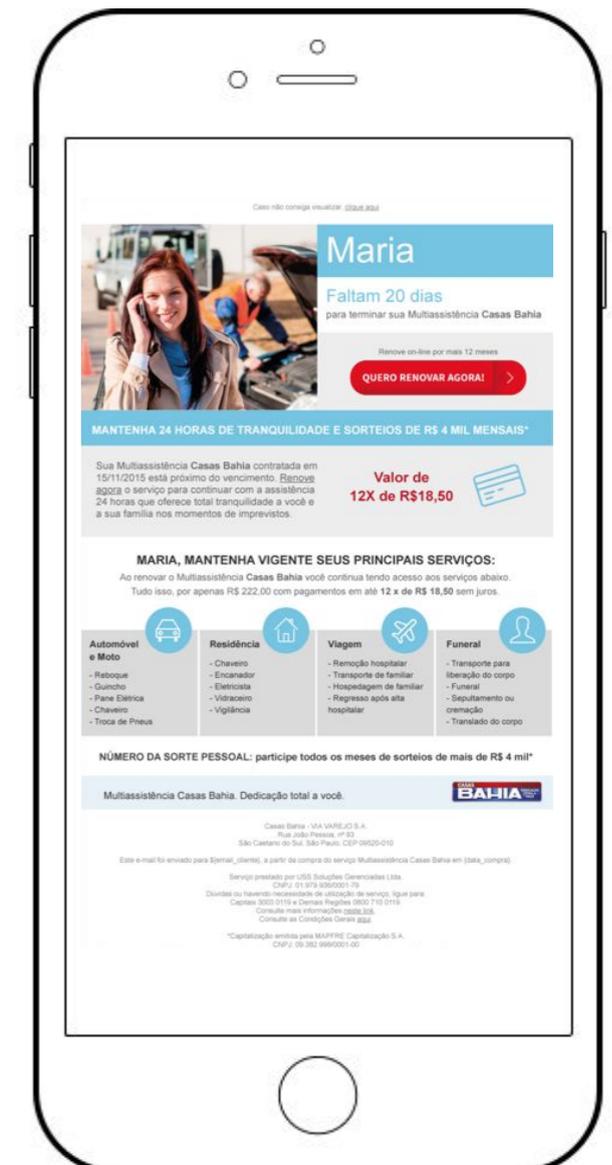
- Contactar uma base grande de clientes por canais digitais automatizados
- Atingir as pessoas que não compraram seguros e serviços nas lojas físicas
- Gerar eficiência ao contactar clientes e prospects por canais alternativos ao Call-Center com um único fornecedor para o multicanal

● BENEFÍCIOS

- Maior retorno do investimento
- Redução de custos
- Baixo risco, por projeto de Revenue-Share

● VANTAGENS

- Visão Única de Clientes
- Fluxo de Automação de Comunicações Multicanal
- Dashboards



Automação de Vendas para Serviços Financeiros

→ FLUXO DE COMUNICAÇÃO, VENDAS E ENTREGA



1 - Recebe um E-mail ou SMS

2 - Acessa Landing Page

3 - Faz o Pagamento

4 - Recebe o Certificado / Doc



ShortURL personalizada para identificar o telefone



Comparativo para X-MM faturas mês		Modelo Atual Fatura Impressa <i>Gráfica + Correios</i>	Modelo Proposto Fatura Digital <i>Multicanal</i>
TEMPO DE ENTREGA		Entre 5 e 10 dias	Entre 0 e 1 dia
CONTROLE E RASTREAMENTO		Sem rastreamento completo Sem garantia de entrega	Completo em tempo real Garantia de entrega-leitura
VALIDAÇÃO ANTI-FRAUDE		Até 2017 - Não possui Após 2018 - Registrado	Registrado + Blockchain Cópia fiel do PDF
MULTICANALIDADE		Não possui	E-MAIL, SMS, IVR, Messengers, iMessage etc.
SEGURANÇA NA ROTA DE ENTREGA		Precária. Depende dos Correios	Forte. Criptografia TLS ponta-a-ponta
SUSTENTABILIDADE		Emissão de 243MM Kg CO ₂	+ Economia de 180K árvores e 135MM de litros água
CUSTO		~ R\$ 1,70 a unidade	~ R\$ 0,40 a unidade

Assinatura de Proposta Digital



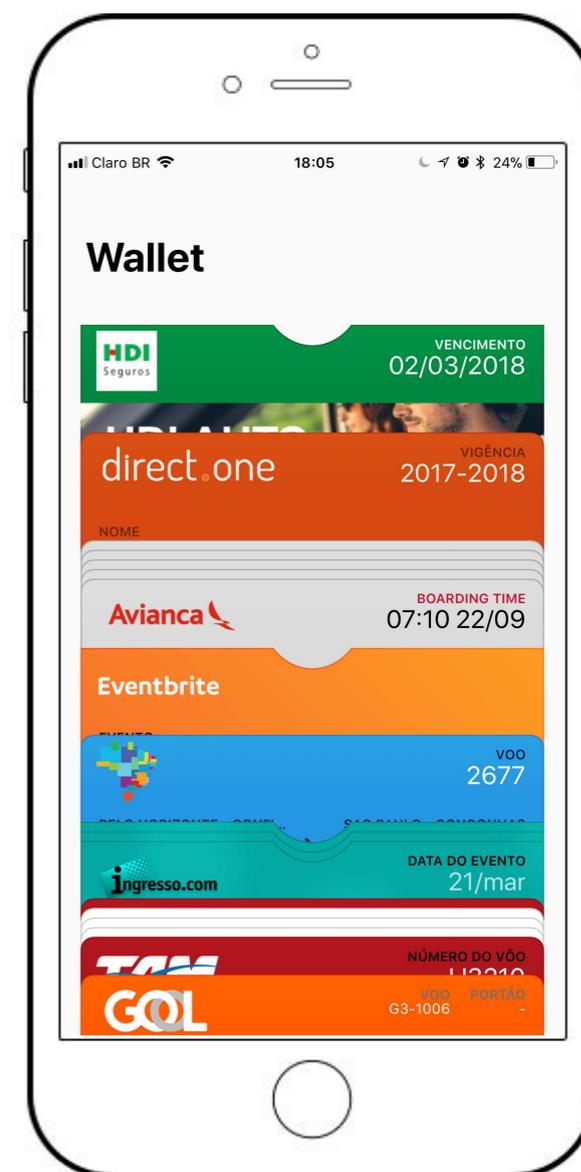
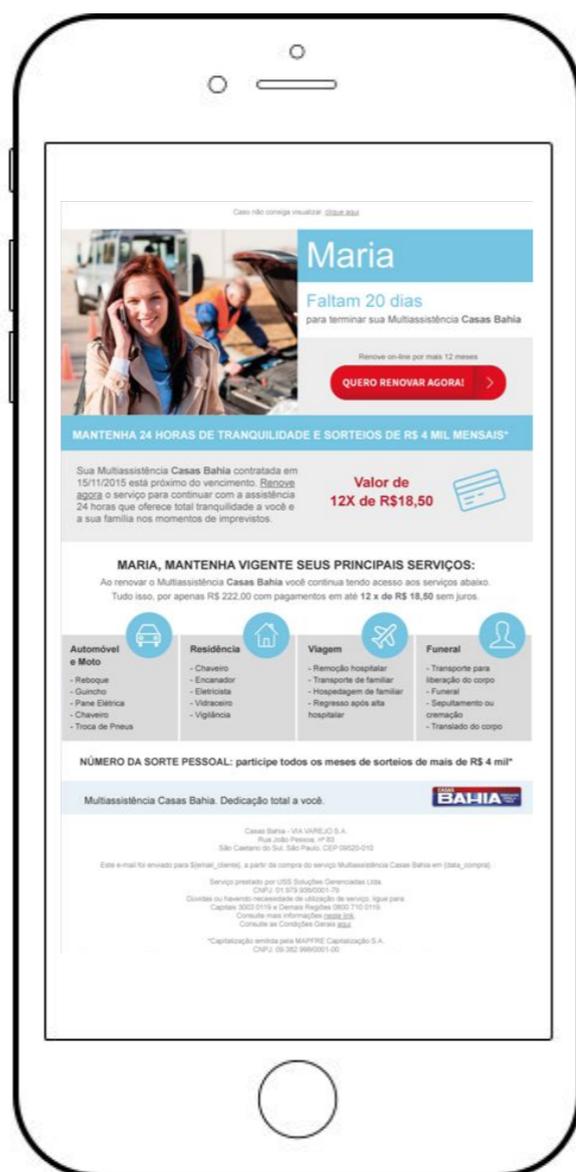
→ FLUXO DE COMUNICAÇÃO, ACEITE E ENTREGA

1 - Recebe um E-mail ou SMS

2 - Acessa Proposta

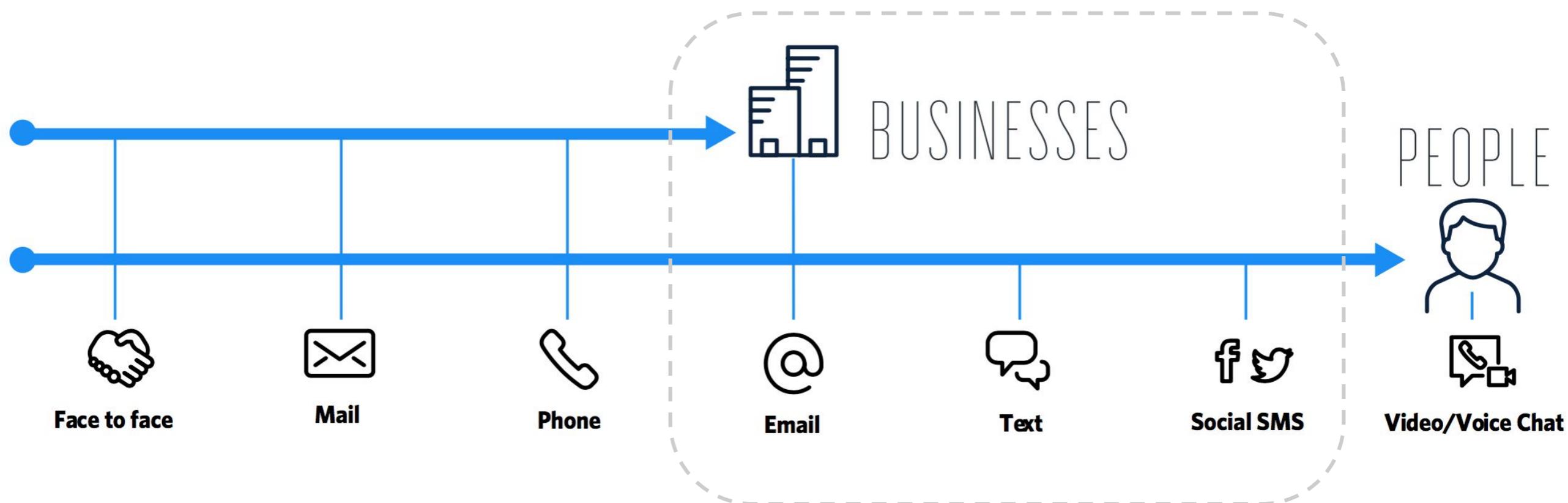
3 - Faz o Aceite

4 - Recebe a Apólice (Wallet iOS e And.)





BUSINESSES CALL, PEOPLE TEXT



89% 

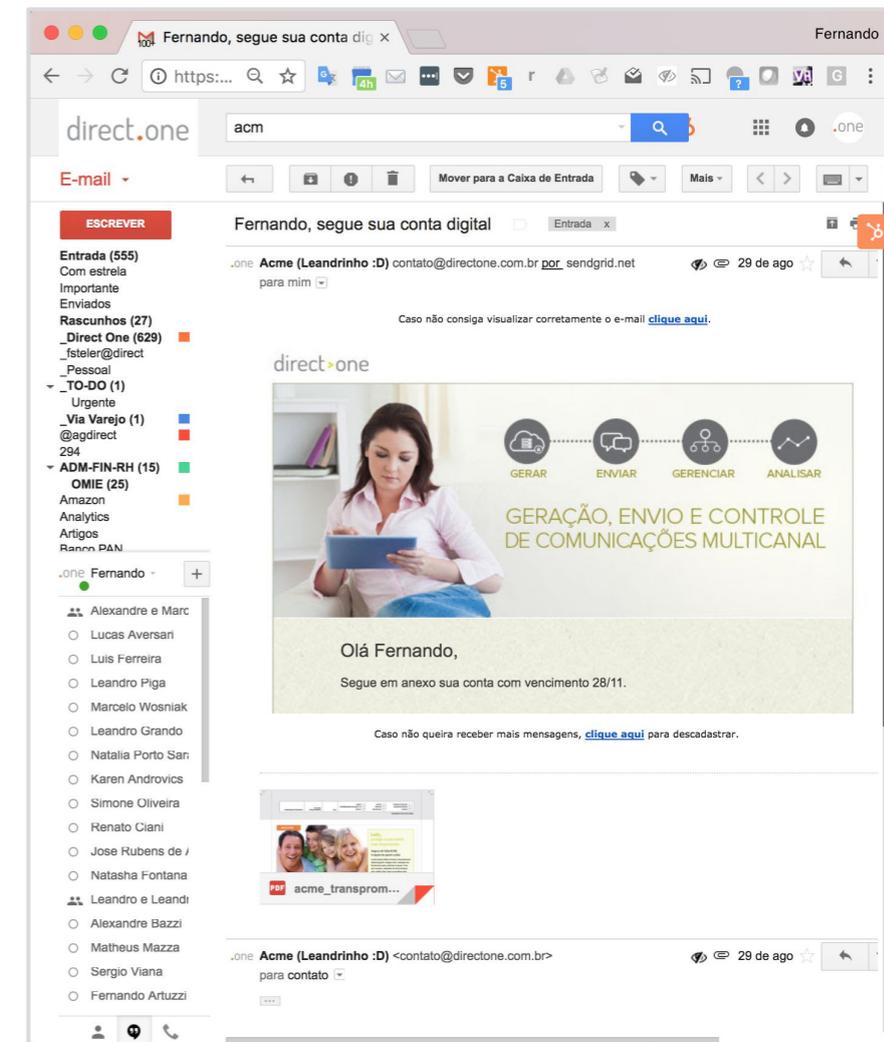
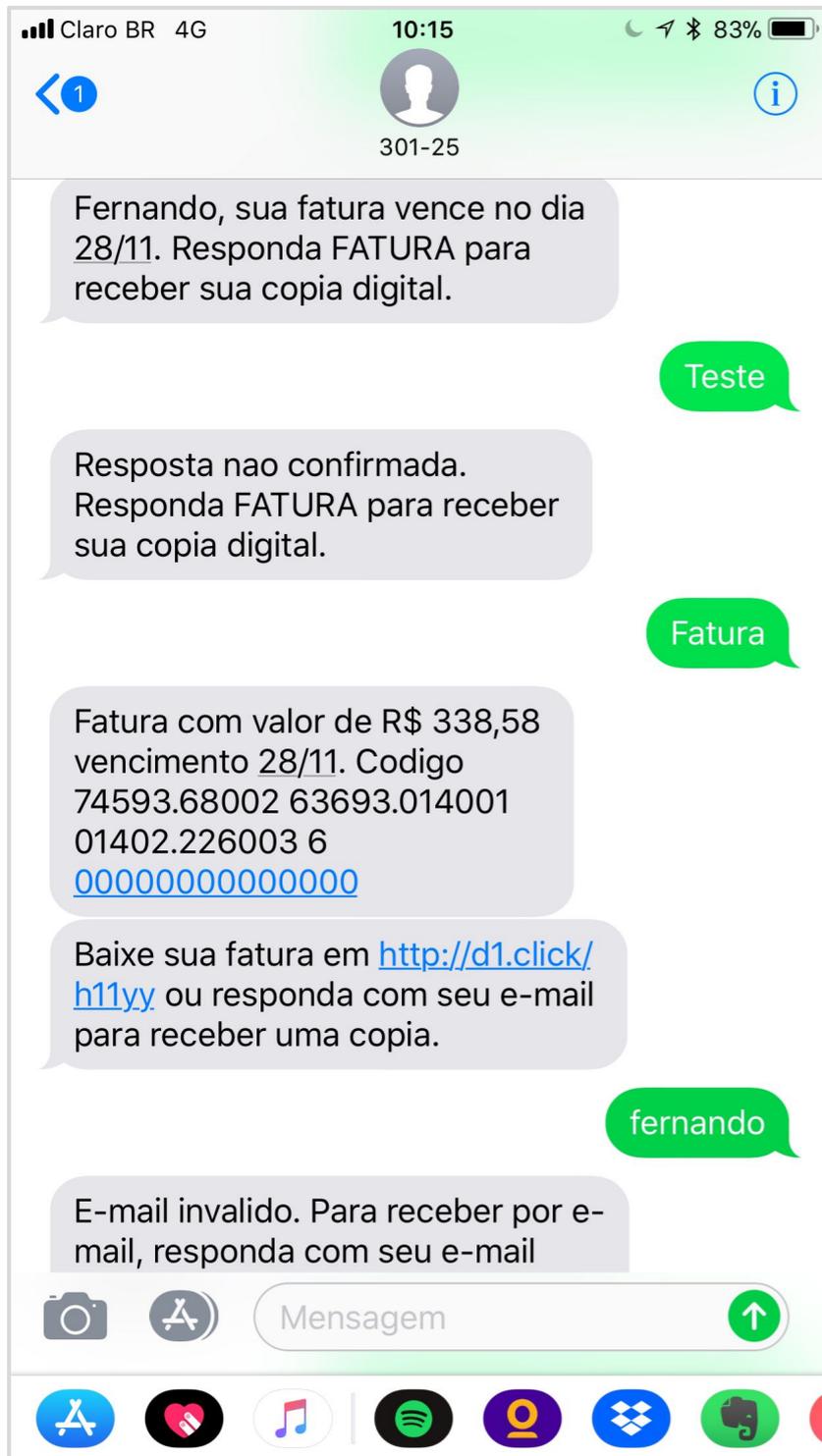
dos consumidores gostariam de se comunicar com empresas por meio de mensagens

48% 

das empresas estão preparadas para se conectar com consumidores por meio de mensagens

Intreração por SMS automatizada

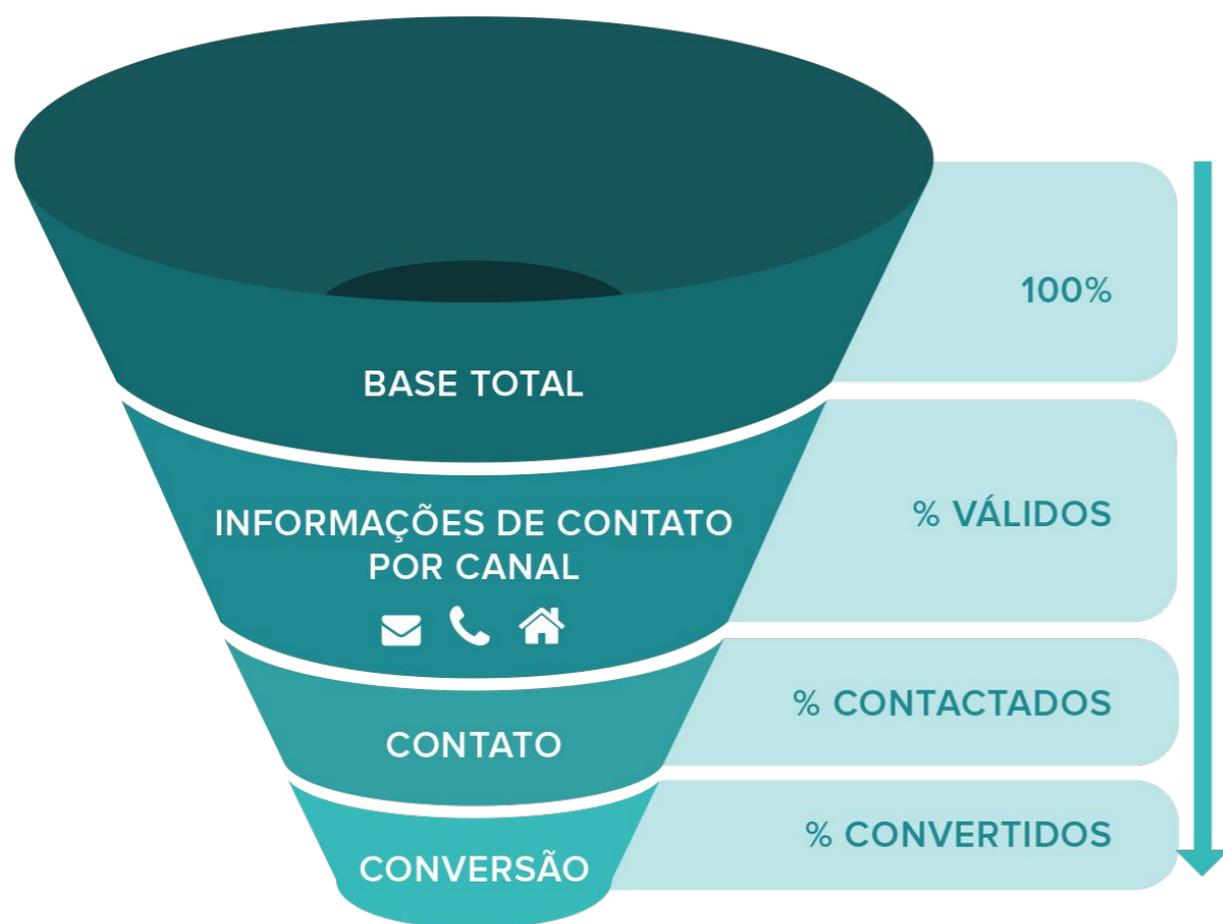
E-mail



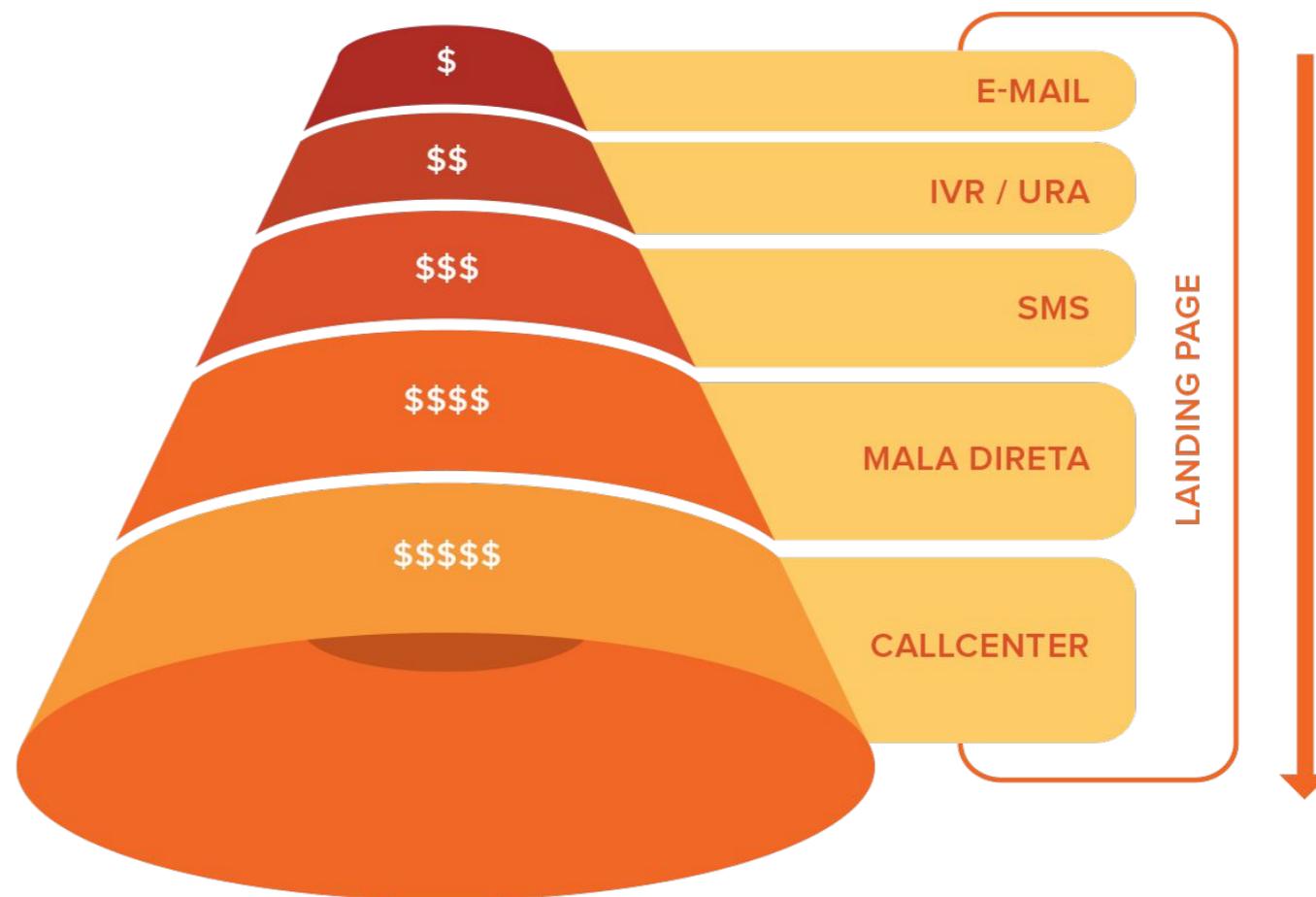
Automação de Comunicações - Orquestração

→ FUNIL DE CONTATOS E CANAIS

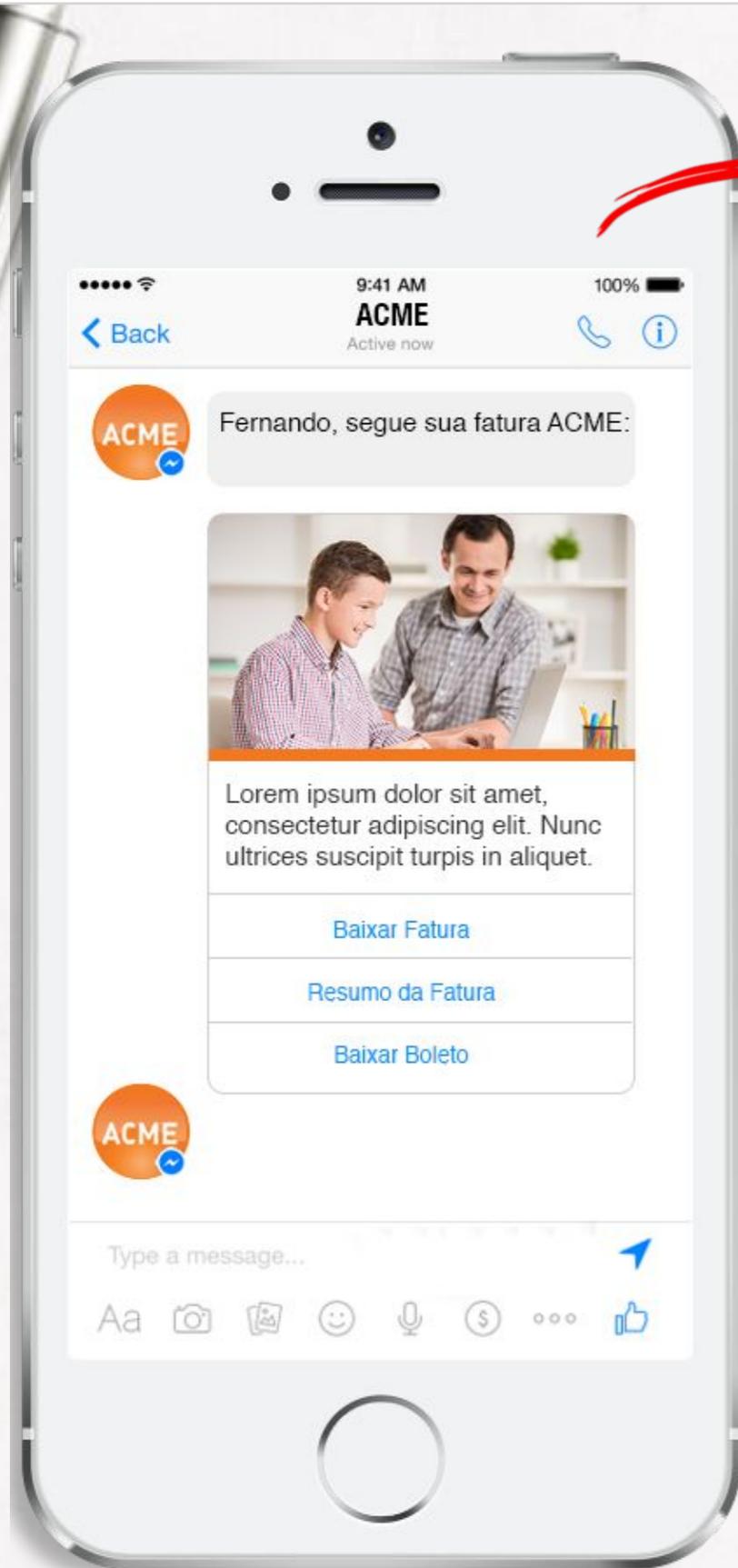
CONTATOS: identificação dos canais*



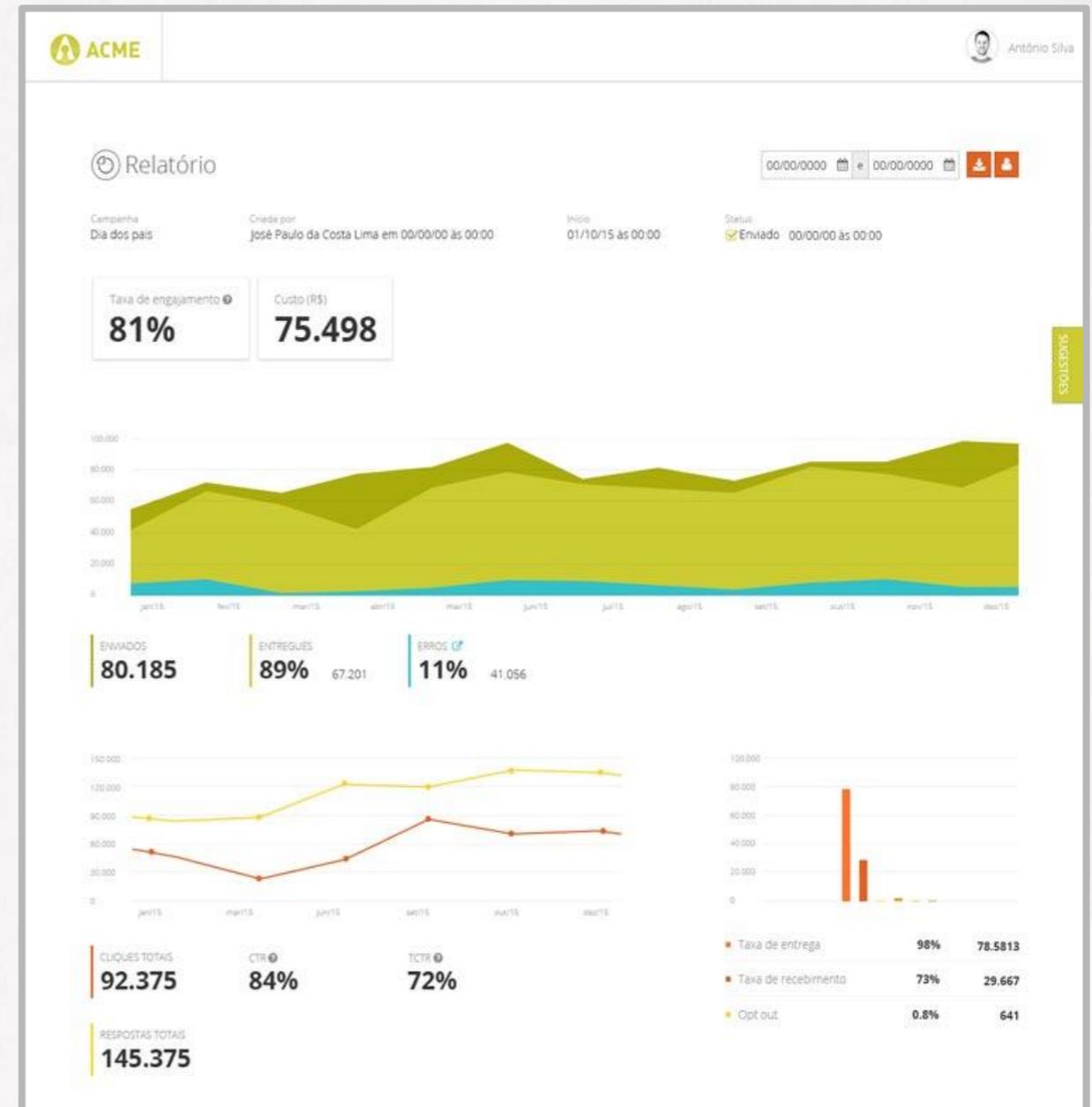
CANAIS: do mais barato para o mais caro

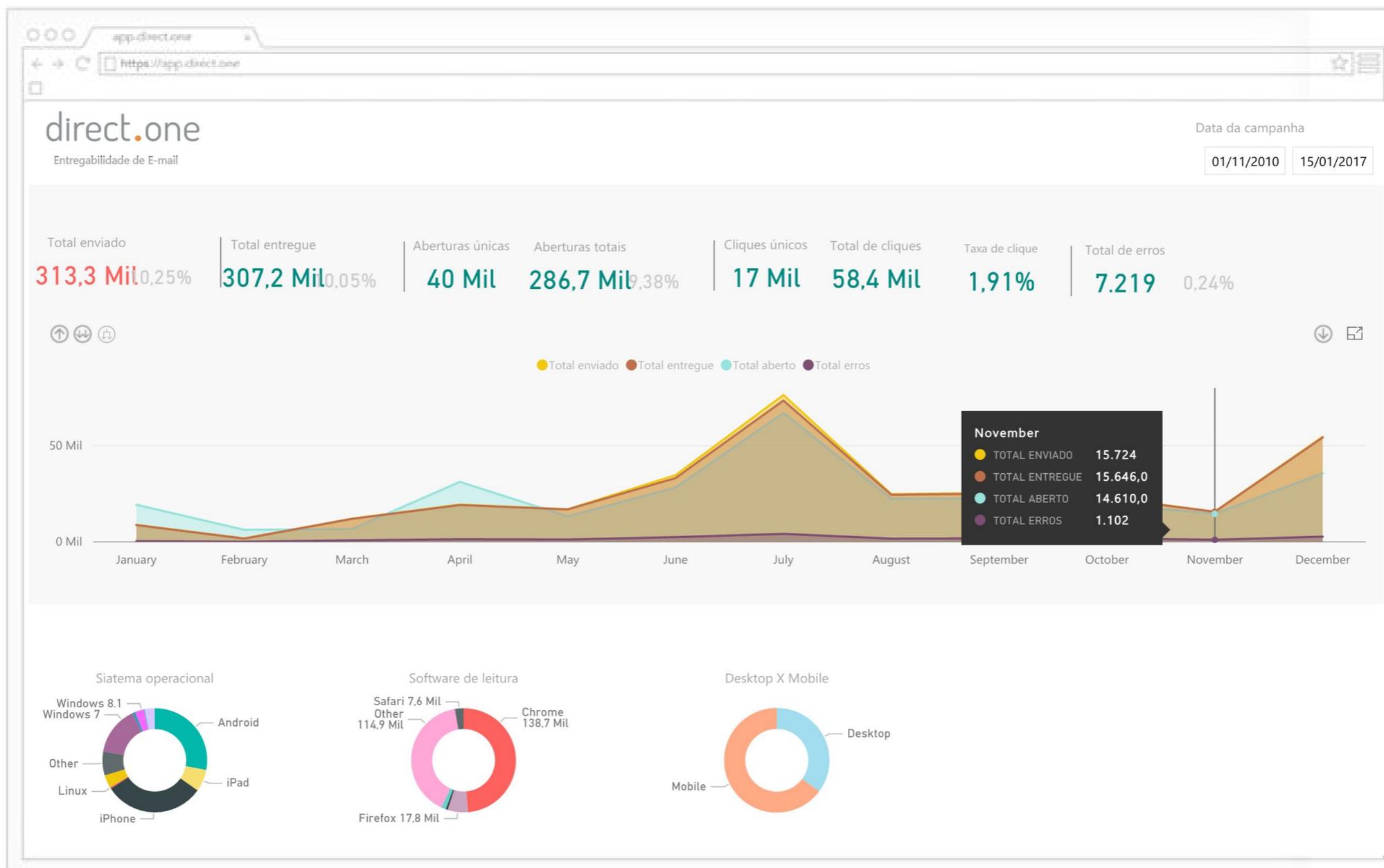


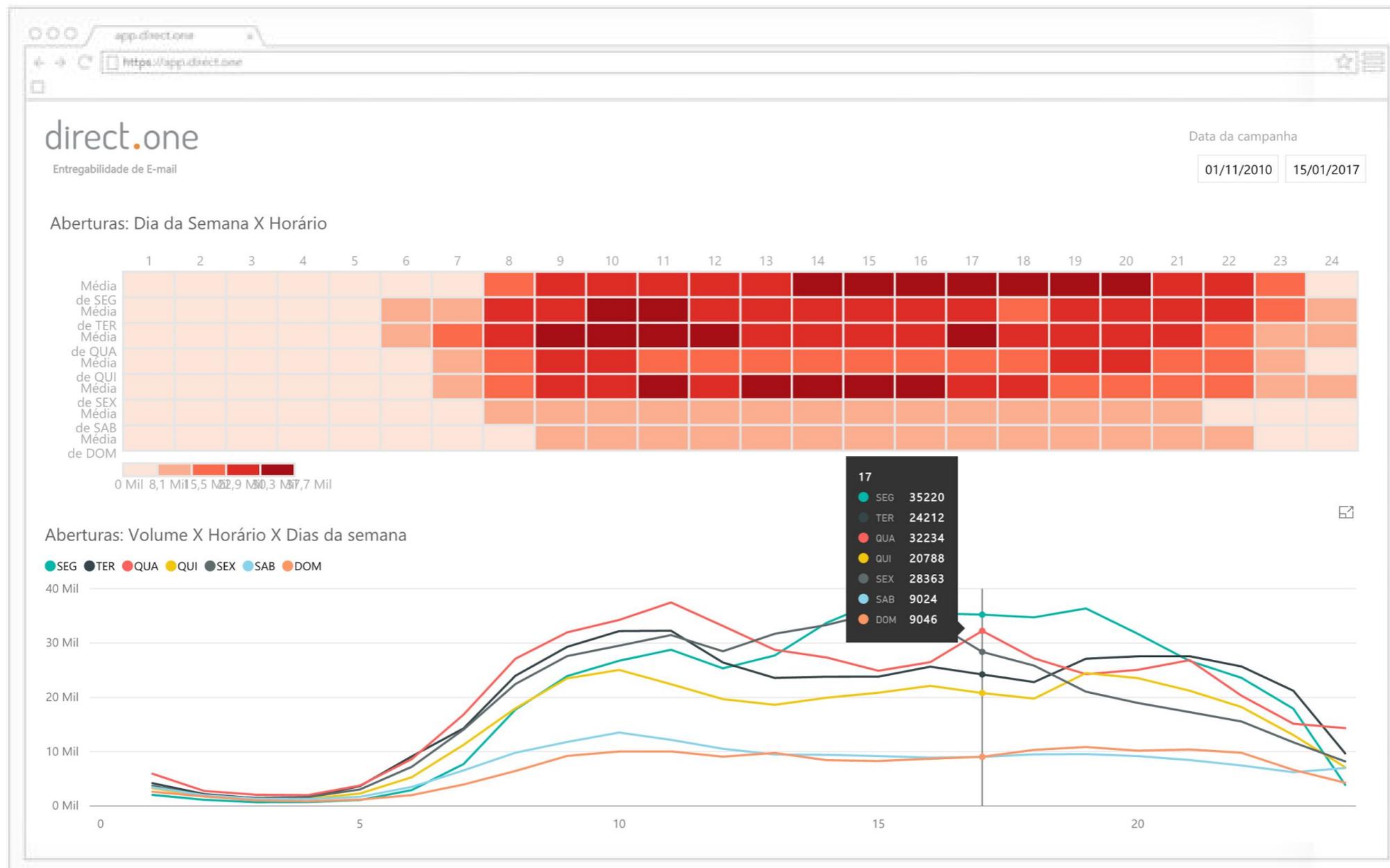
*Possibilidade de enriquecimento externo



controle total do engajamento:
enviado, aberto, clicado etc.







app.direct.one
https://app.direct.one

Principal **Destinatários** Erros

Buscar por nome

Nome	Entregue	Aberto	Clicado	Opt-out	Erro	Removido	Perfil
Marcelo Steler	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Matheus Mazza	✓	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil
Leandro Grando	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Plinio Godoy	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✓	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✗	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil

23/10/2016 13:48:47

Perfil de Cliente



Nome: Jaina ~~Nome do Cliente~~ CPF: ~~048.652.115-11~~ RFV: 000 Churn: Não calculado

SUCESSO!

Cadastro Documentos **Interações**

@ E-MAIL Quantidade: 17	ENVIADOS 29% 5	ENTREGUES 80% 4	ABERTURAS ÚNICAS 60% 3	CLIQUES ÚNICOS 40% 2	ERROS 20% 1	REMOVIDOS 53% 9
SMS Quantidade: 7	ENVIADOS 100% 7	ENTREGUES 57% 4	RESPOSTAS 14% 1	CLIQUES ÚNICOS 0% 0	ERROS 29% 2	REMOVIDOS 0% 0

Histórico de interações

Filtrar campanha

Filtrar canal

Canal	Data	Campanha	Status
SMS 5548998300008	09/07/2017 18:36:02	Fatura Cartão Standard (sem senha)	Respondido: Jaina_ Nome do Cliente Fatura Cartão Standard (sem senha)
SMS 5548998300008	09/07/2017 12:26:16	Fatura Cartão Standard (sem senha)	Entregue Fatura Cartão Standard (sem senha)
SMS 5548998300008	09/07/2017 12:26:07	Fatura Cartão Standard (sem senha)	Enviado para a operadora Fatura Cartão Standard (sem senha)
SMS 5548998300008	09/07/2017 12:26:07	Fatura Cartão Standard (sem senha)	Enviado Fatura Cartão Standard (sem senha)
@ E-mail jaina_ Nome do Cliente @hotmail.com	06/07/2017 13:20:39	Fatura Cartão Standard (sem senha)	Removido Fatura Cartão Standard (sem senha)

Buscar

Impressão

E-mail

SMS

Envio de E-mail e SMS com Comprovação Jurídica



O sistema dispara a mensagem e insere automaticamente o selo de comprovação jurídica, detalhando data e hora do envio com acesso ao relatório de comprovação



O remetente **e-mail@empresa.com** da mensagem "**Seu Assunto**" ao destinatário **e-mail@cliente.com** utilizou meios eletrônicos para notificação da entrega com evidências técnicas e legais que certificam juridicamente sua autoria, conteúdo, cronologia do envio e da entrega, bem como o conhecimento pelo destinatário. As evidências referentes à cadeia de comunicação estabelecida eletronicamente podem ser consultadas pelo remetente ou destinatário no endereço eletrônico:

<http://send.certifique.digital/report/19Y2-019G6-2>



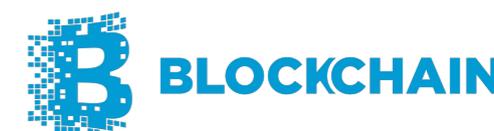
Serasa Experian
Certificação Digital

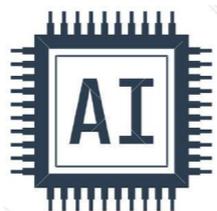


INSTITUTO NACIONAL DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Observatório
Nacional





Machine Learning : modelo preditivo & score RFV

Leandra,

Vamos falar sobre os segurados de **Automóvel** possuem apólices com vencimento na semana de **22 a 28 de fevereiro de 2015**. Estes clientes foram analisados pela plataforma **Auto Retention** da Direct One.

Alguns resultados da análise:



31% dos clientes possuem probabilidade de abandono **acima de 90%**



CHURN ▶	ACIMA DE 90%	ENTRE 10 E 90%	ABAIXO DE 10%	TOTAL
QUANTIDADE DE CLIENTES	6.550	1.169	13.519	21.238
PRÊMIOS ASSOCIADOS	R\$ 10.687.345	R\$ 1.500.419	R\$ 19.540.240	R\$ 31.728.005
AÇÃO REQUERIDA ▶	RETENÇÃO AGRESSIVA	RETENÇÃO MODERADA	NENHUMA AÇÃO	

Big Data Analytics:
PROB_RETIDO=1/[1+EXP(-Z)]

RFV: Recência, Frequência e Valor

até X mês	515	525	535	545	555	R\$ XXXX
	514	524	534	544	554	
	513	523	533	543	553	
	512	522	532	542	552	
	511	521	531	541	551	
RECÊNCIA	415	425	435	445	455	VALOR
	414	424	434	444	454	
	413	423	433	443	453	
	412	422	432	442	452	
	411	421	431	441	451	
	315	325	335	345	355	
	314	324	334	344	354	
	313	323	333	343	353	
	312	322	332	342	352	
	311	321	331	341	351	
	215	225	235	245	255	
	214	224	234	244	254	
	213	223	233	243	253	
	212	222	232	242	252	
	211	221	231	241	251	
> XXXX meses	115	125	135	145	155	R\$ X
	114	124	134	144	154	
	113	123	133	143	153	
	112	122	132	142	152	
	111	121	131	141	151	
X	FREQUÊNCIA					XXXX

CLIENTES		
ENGAJADOS ÓTIMOS		
COMPRAS REPETIDAS		Cliente recente, muitos produtos, valor alto.
Oportunidades UPSSELL		
COMPRAS REPETIDAS		Cliente recente, muito ou alguns produtos, valor médio ou baixo.
Oportunidades CROSS-SELL		
COMPRAS REPETIDAS		Cliente recente, com valor alto e poucos produtos.
COMPRAS ÚNICAS		Cliente recente, com valor alto com 1 produto.
Oportunidades CROSS-SELL e UPSSELL		
COMPRAS REPETIDAS		Cliente recente, com valor médio, alguns produtos.
COMPRAS ÚNICAS		Cliente recente, com valor médio ou baixo, com 1 produto.
EX-CLIENTES		
BONS COMPRADORES		Muitos produtos / Valor alto.
COMPRAS REPETIDAS		Alguns ou muitos produtos / Valor médio - baixo.
COMPRA ÚNICA		Comprou 1 produto faz tempo.

Score	R Período da compra	F Quantidade de produtos	V Valor das compras
5	Até X mês	> que XXXX	R\$ XXXX ou mais
4	de X a XX meses	XXXX	de R\$ XXX a R\$ XXXX
3	de XX a XXX meses	XXX	de R\$ XX a R\$ XXX
2	de XXX a XXXX meses	XX	de R\$ X a R\$ XX
1	> que XXXX meses	X	Até R\$ X



Prêmio de inovação no Mercado de Seguros

ADVB Top de Marketing



Best Innovation for Banks FEBRABAN - CIAB 2015



Menção Honrosa pela apresentação no Hyper Island, reconhecida Universidade de Midia Digital na Europa.



Melhor Case na DMA Chicago

DMA ECHO x2



AMAUTA x3



ABIGRAF x3



ABEMD x2



