

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 the direct.one web application interface. At the top, the browser address bar shows 'app.direct.one' and 'https://app.direct.one'. The main content area is titled 'Campanha: Fatura Digital - Cartão de crédito'. It features a vertical timeline of communication steps, each with a channel icon, a description, and a table of metrics.

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

Below the timeline, a summary message states: 'Você se comunicou com 25.100 pessoas.'

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

Insurance

GRUPO SEGURADOR



Financial Services - Banks



Healthcare



Financial Services & Insurance - Retail & Private Label





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
OPEN TEXT

ORACLE DOCUMAKER

Pitney Bowes

doxee

MailChimp

Marketo

RD Station

MAS
Marketing Automation Software
System
responsys

Capgemini

accenture

CCM
Customer
Communications
Management

neopost

GMC
SOFTWARE TECHNOLOGY

eloqua

TWW

mobile

ExactTarget

IBM
unica

zenvia

Serasa Experian

tableau
SOFTWARE

QlikView

TransUnion

Datameer

informatica

IBM
Datastage

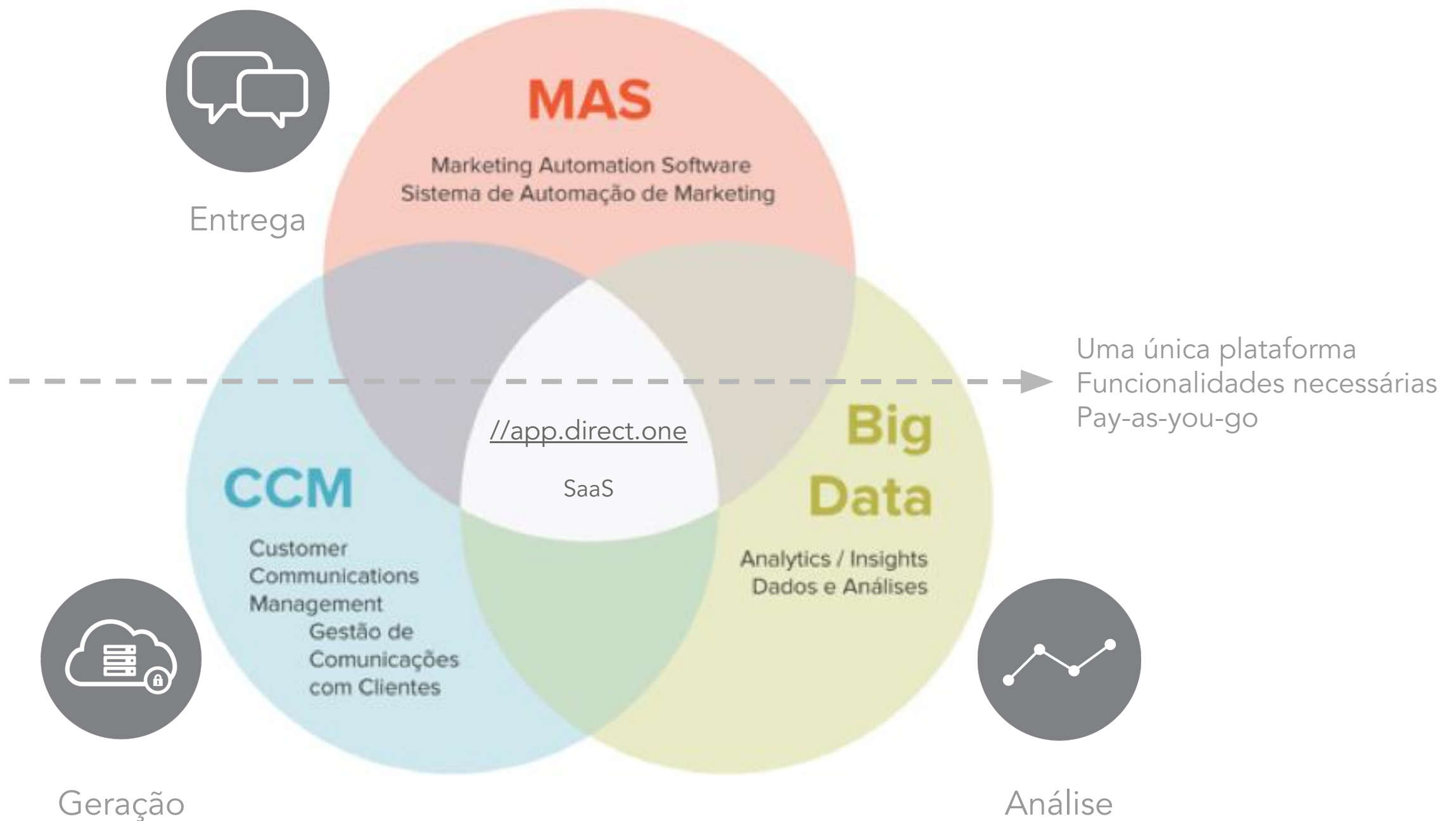
MAPF

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

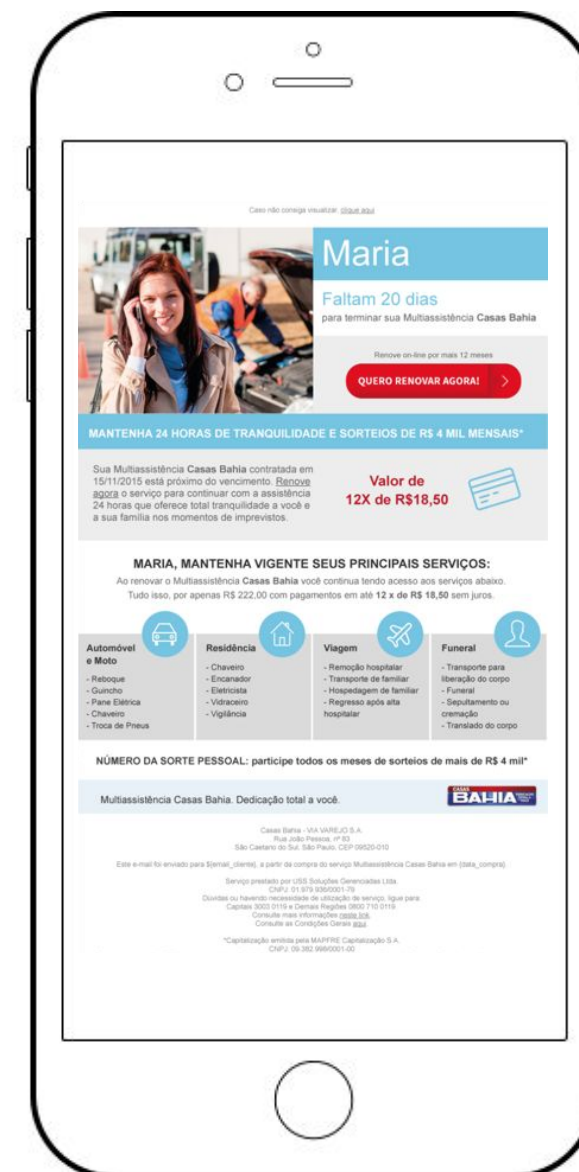
- Contactar uma base grande de clientes por canais digitais automatizados
- Atingir as pessoas que não compraram seguros e serviços nas lojas físicas
- Gerar eficiência ao contactar clientes e prospects por canais alternativos ao Call-Center com um único fornecedor para o multicanal

● 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



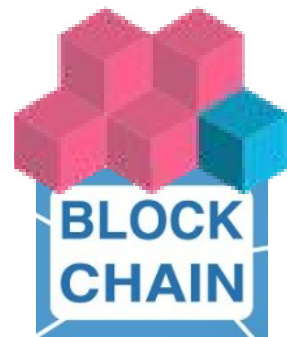
Modelo Proposto - Fatura Digital: Multicanal

Orquestração começando pelo canal mais barato e mais rápido

Geração e Processamento Escalável de PDF



Validação e Guarda da Cópia Fiel do PDF



Garantia de Entrega Multicanal



\$



\$\$



\$\$

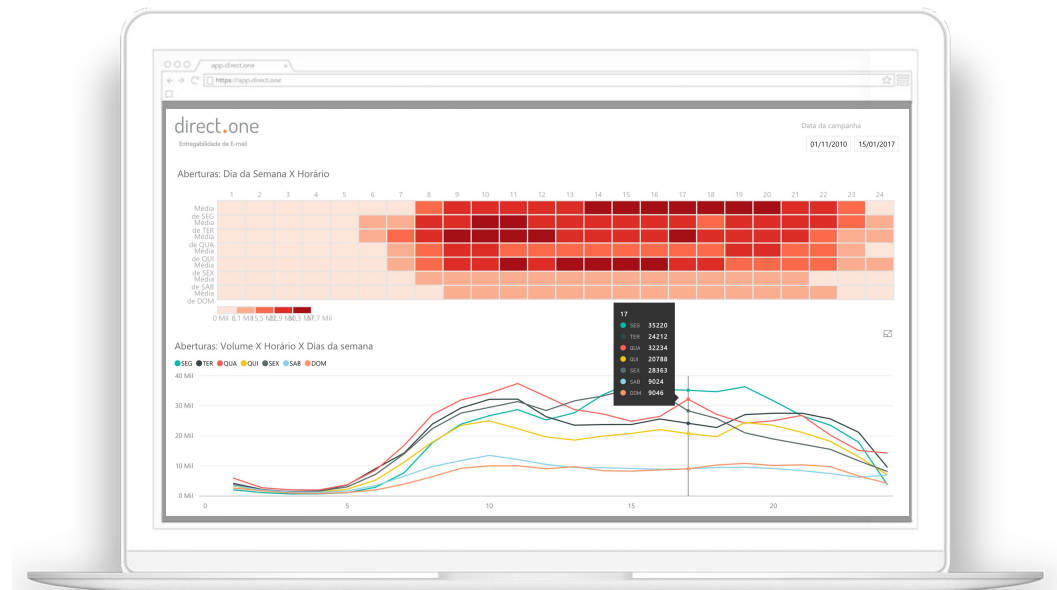


\$\$\$\$










\$\$\$\$\$

Plataforma Completa de Gestão e Controle



Principal	Destinatários	Erros
Buscar por nome		
Nome	Entregue	Aberto
Marcelo Steier		
Matheus Mazza		
Leandro Grandio		
Pinio Godoy		
Ronaldo Oliveira		
Ronaldo Oliveira		
Ronaldo Oliveira		

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

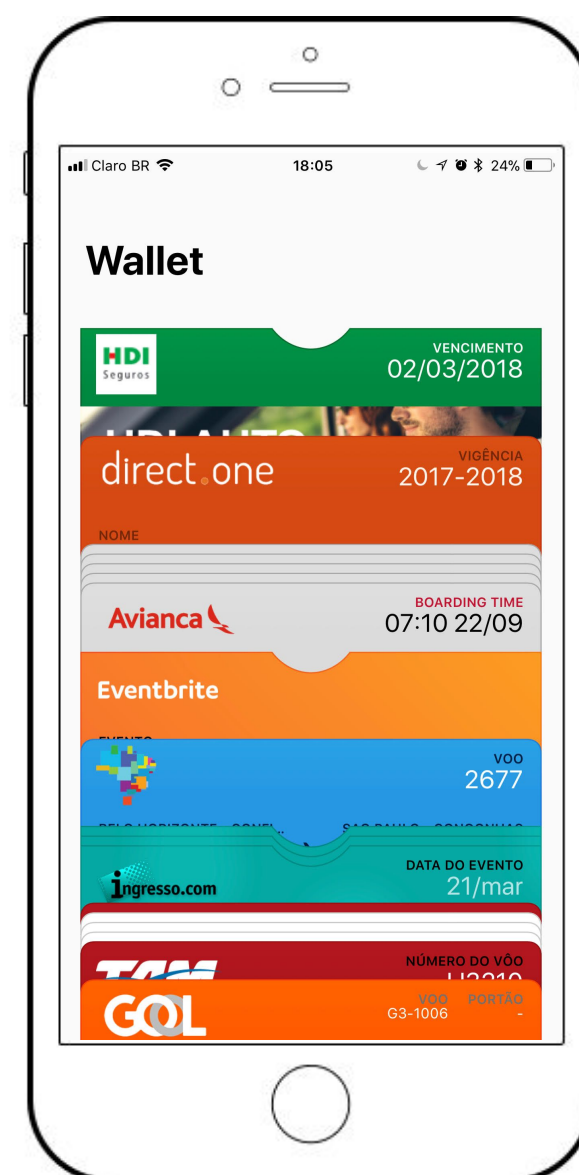


1 - Recebe um E-mail ou SMS

2 - Acessa Proposta

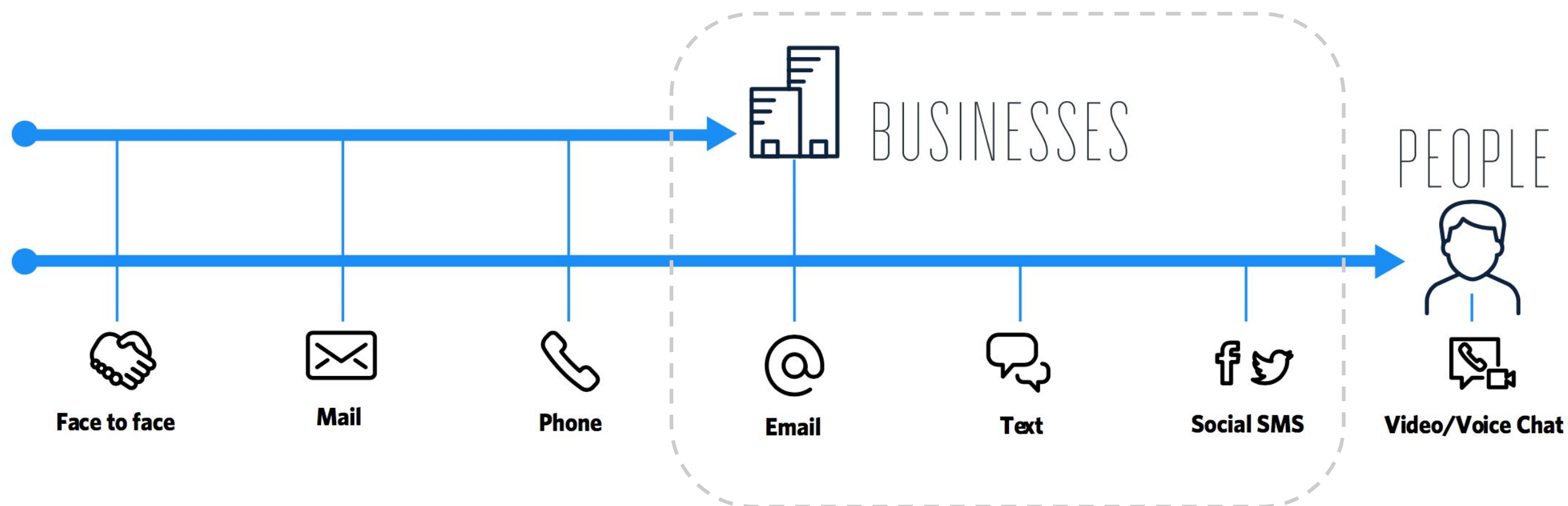
3 - Faz o Aceite


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





BUSINESSES CALL, PEOPLE TEXT



89% 

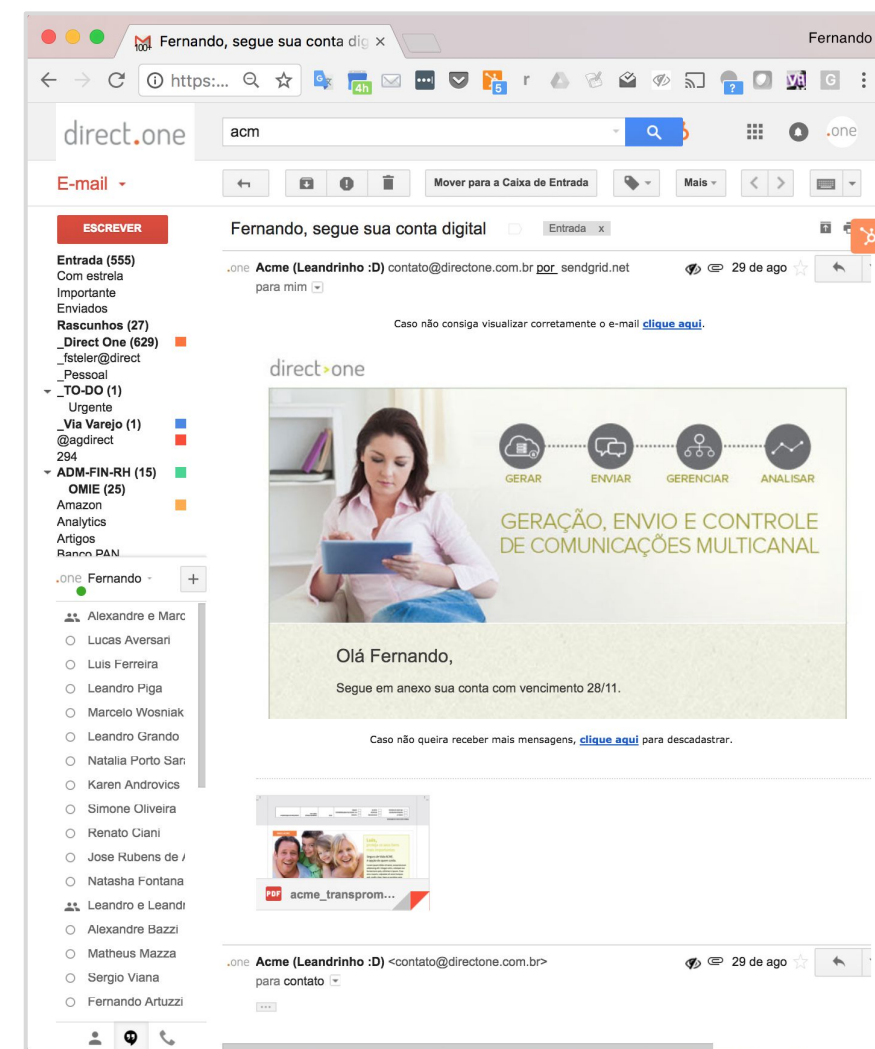
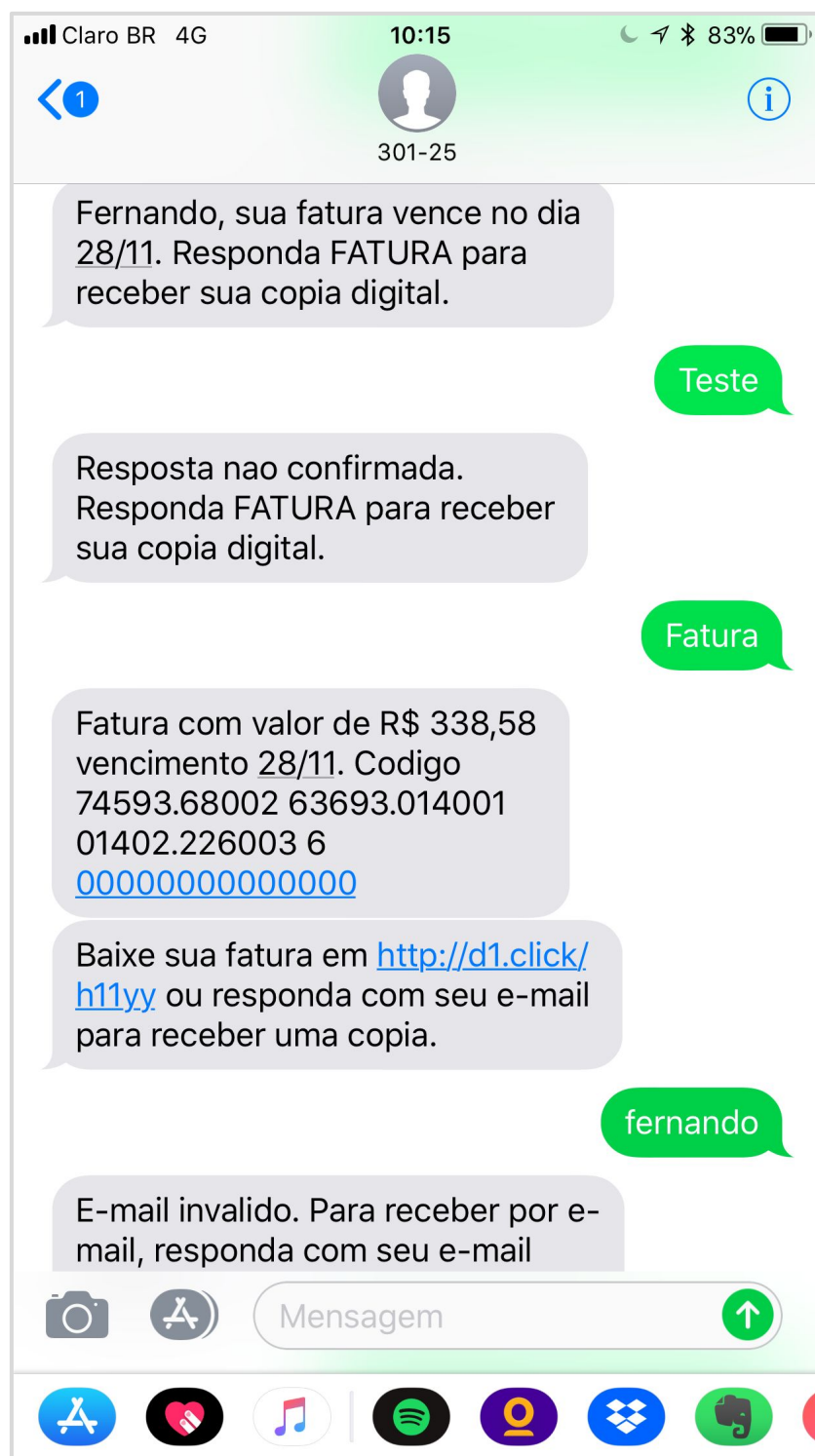
dos consumidores gostariam de se comunicar com empresas por meio de mensagens

48% 

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

Interação por SMS automatizada

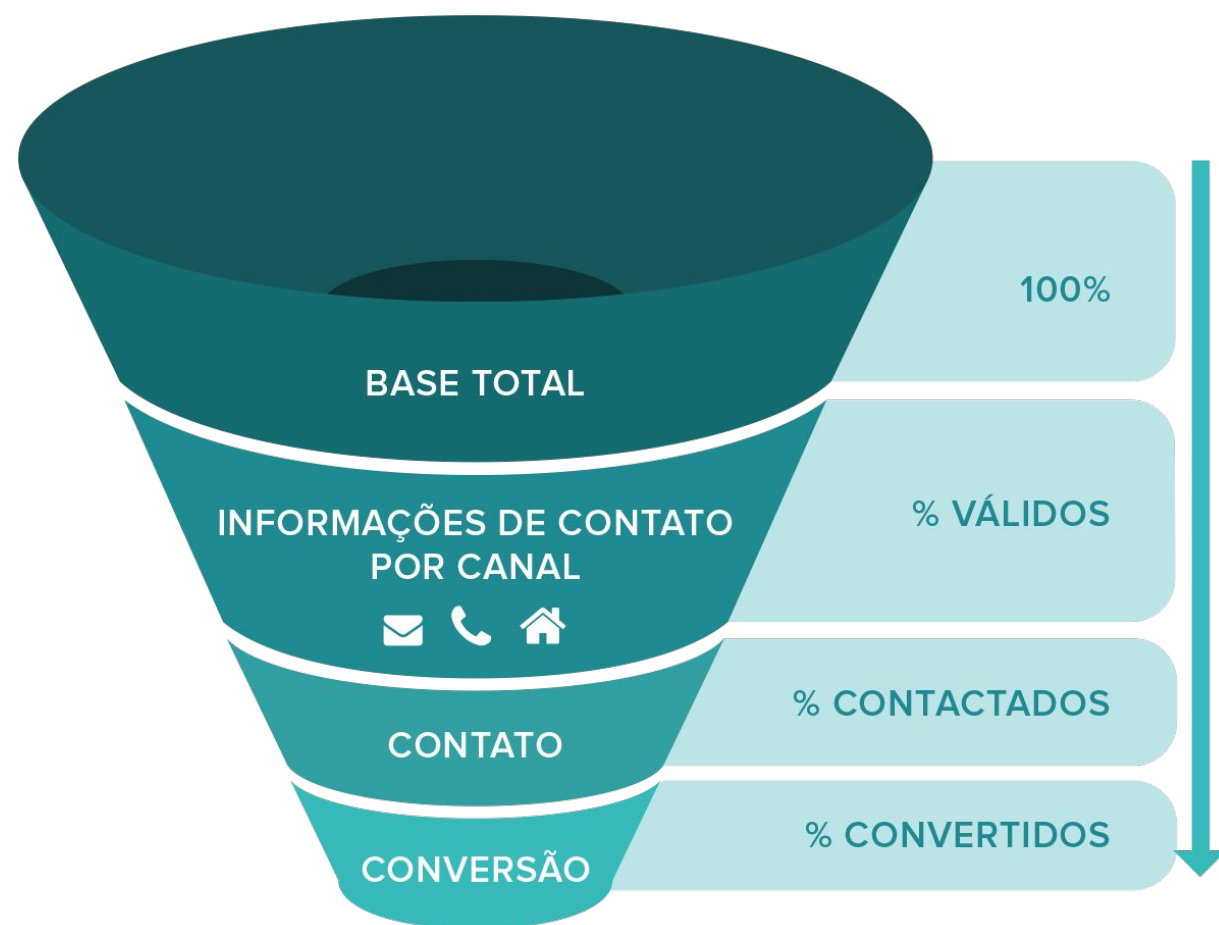
E-mail



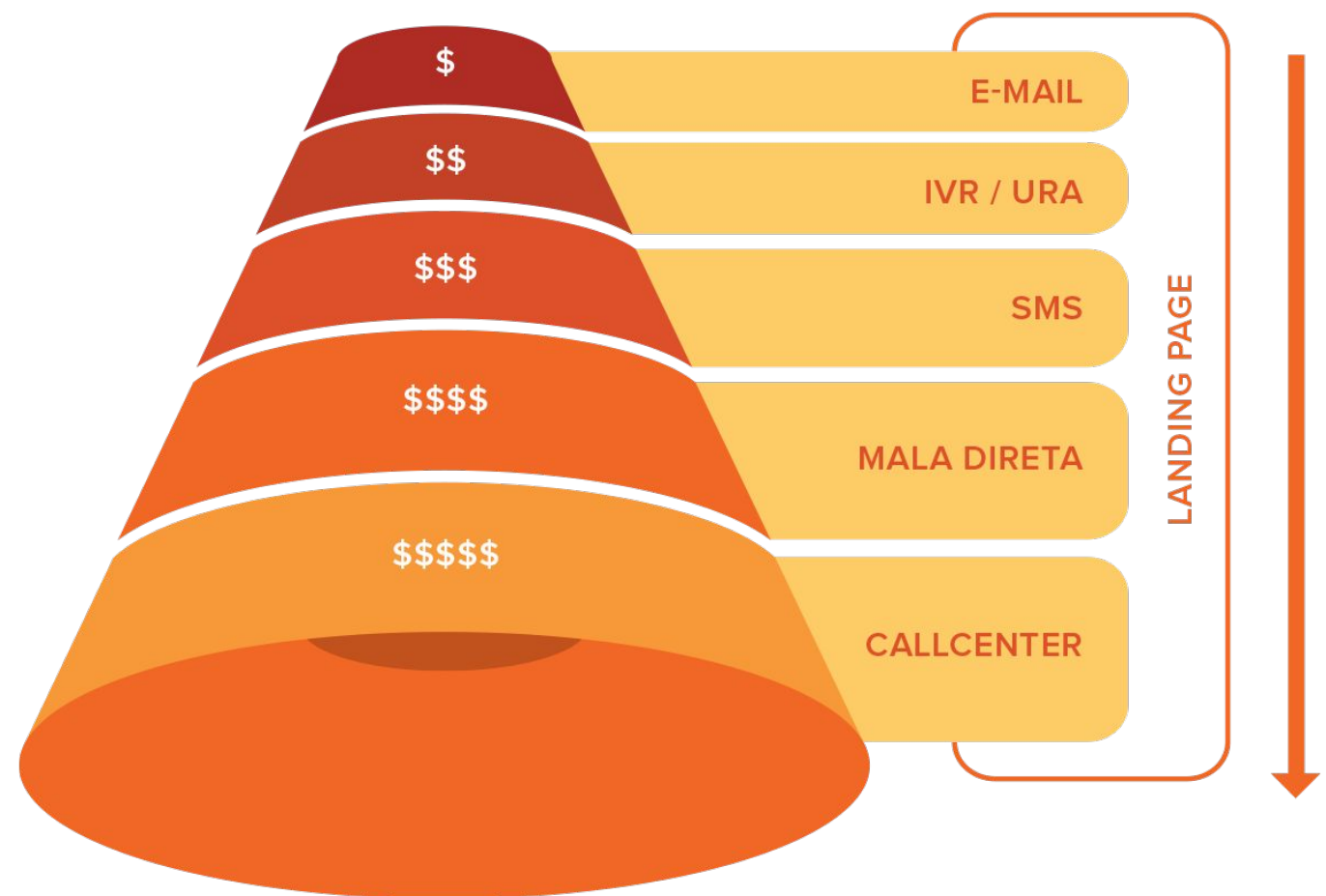
Automação de Comunicações - Orquestração

→ FUNIL DE CONTATOS E CANAIS

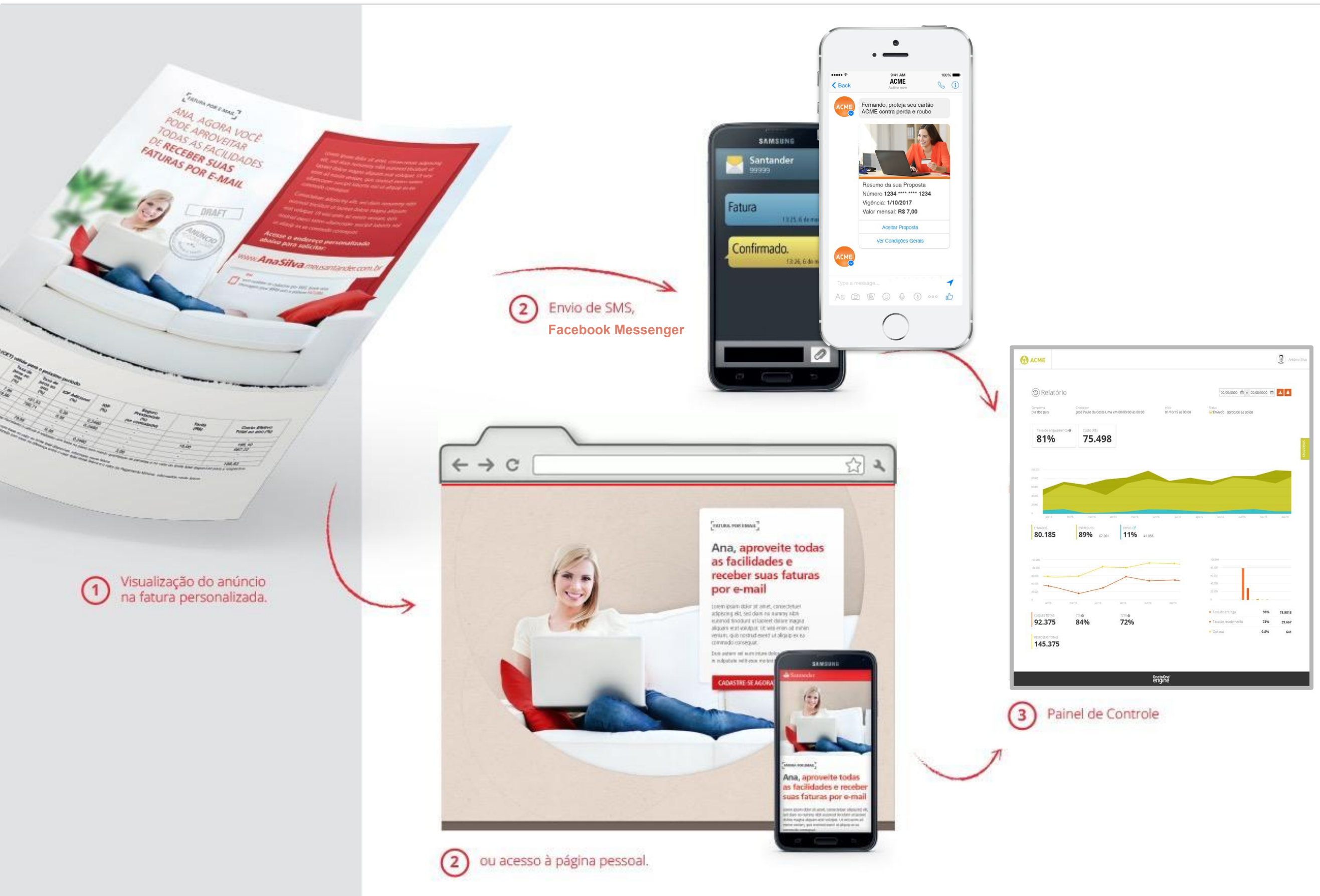
CONTATOS: identificação dos canais*



CANAIS: do mais barato para o mais caro

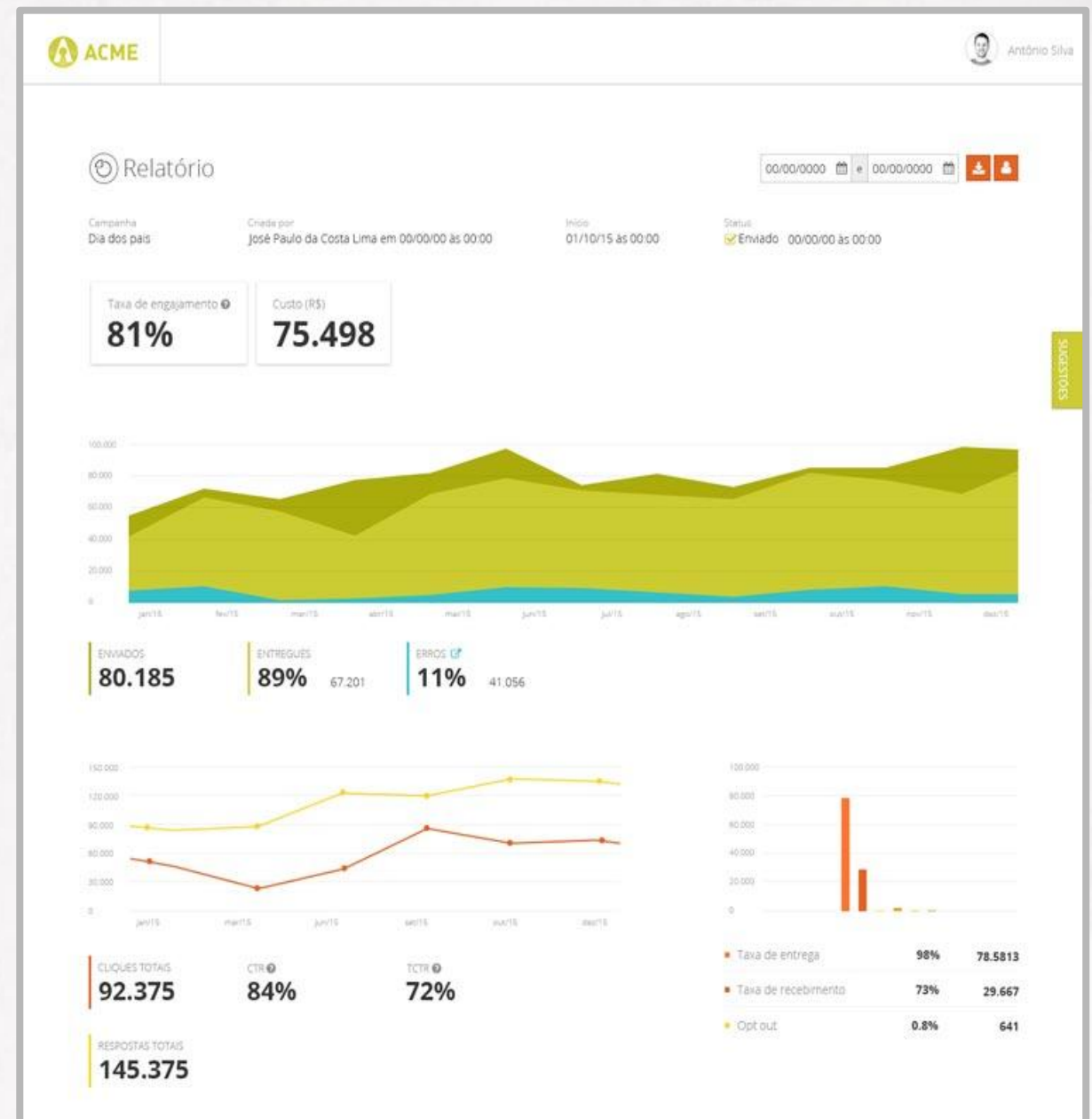


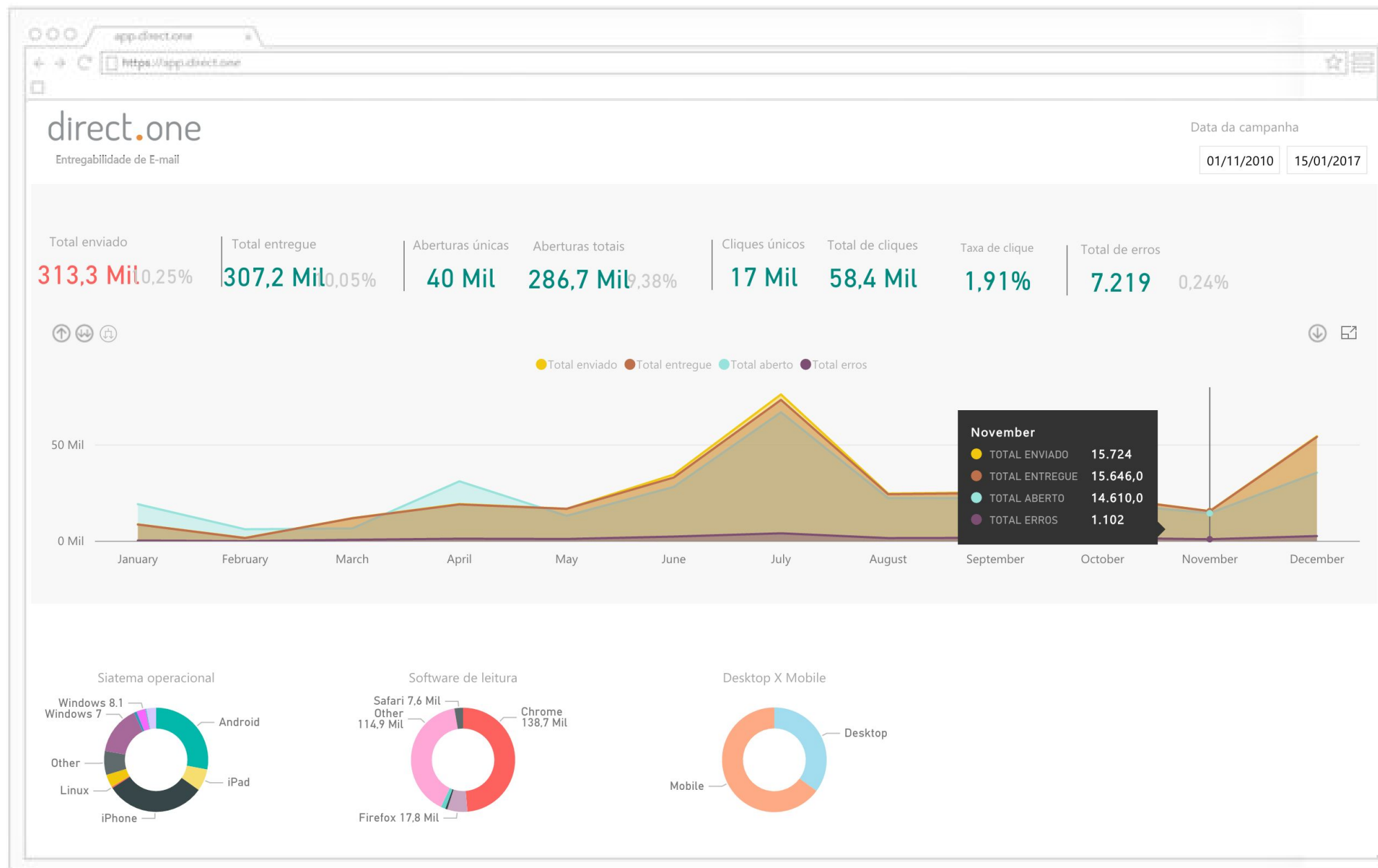
**Possibilidade de enriquecimento externo*

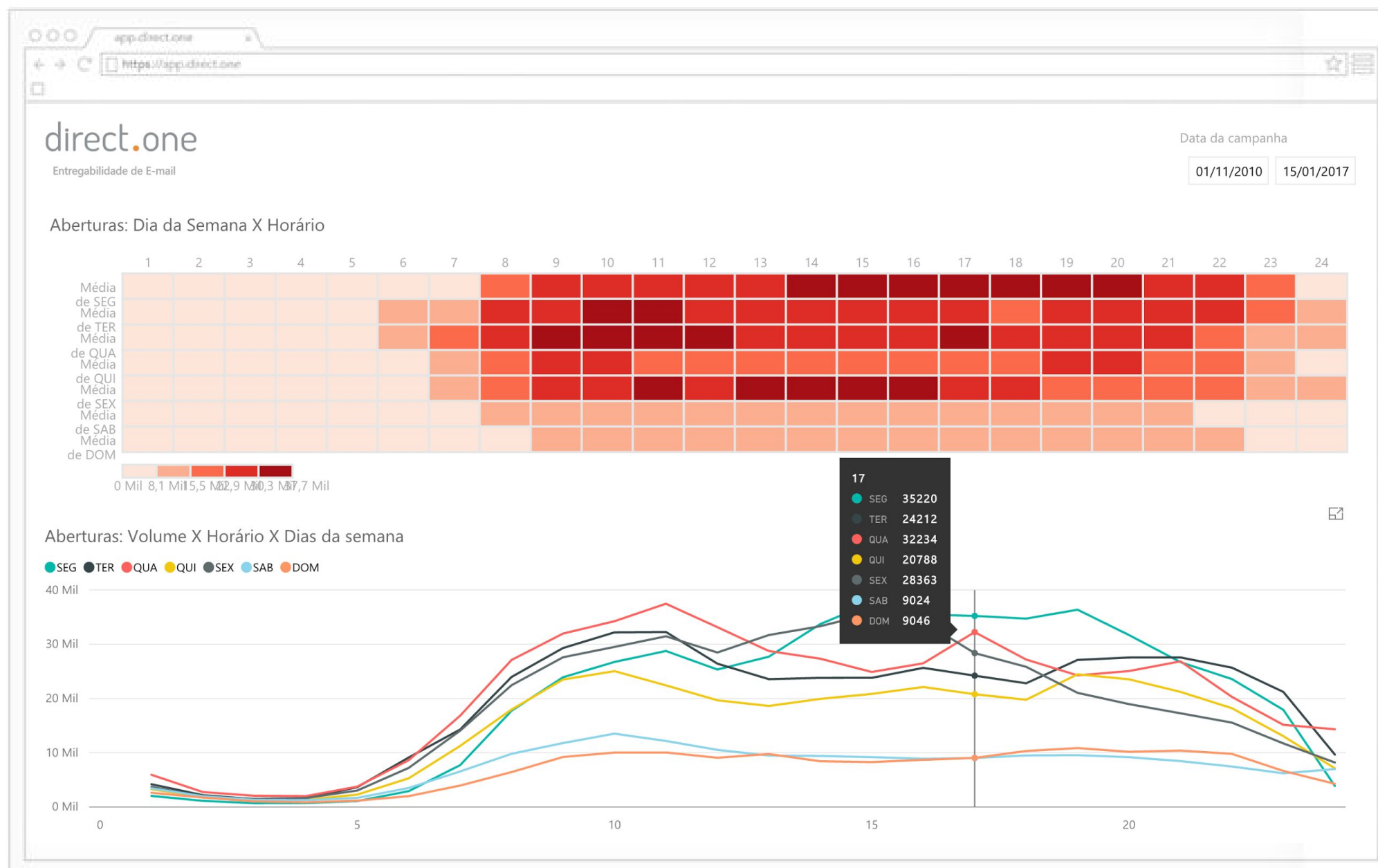


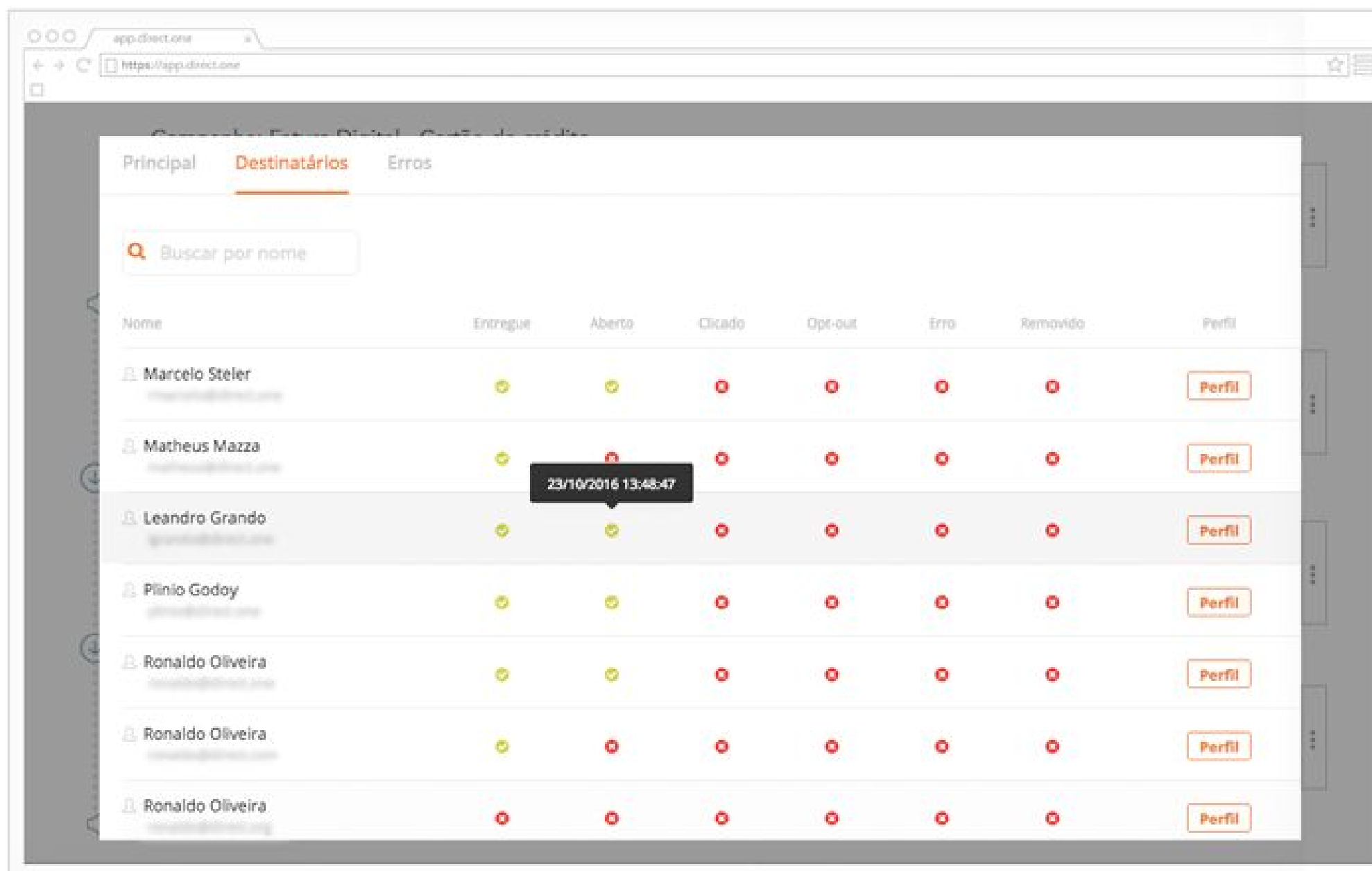


controle total do engajamento:
enviado, aberto, clicado etc.









The screenshot shows a web browser window with the URL `https://app.direct.one`. The application interface has three tabs: 'Principal', 'Destinatários' (active), and 'Erros'. Below the tabs is a search bar labeled 'Buscar por nome'. The main content is a table with the following columns: 'Nome', 'Entregue', 'Aberto', 'Clicado', 'Opt-out', 'Erro', 'Removido', and 'Perfil'. The table lists seven recipients, each with a row of status icons (green checkmarks for success, red circles for failure) and a 'Perfil' button. A tooltip is visible over the 'Aberto' status for 'Leandro Grando', displaying the date and time '23/10/2016 13:48:47'.

Nome	Entregue	Aberto	Clicado	Opt-out	Erro	Removido	Perfil
Marcelo Steler	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Matheus Mazza	✓	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil
Leandro Grando	✓	23/10/2016 13:48:47	✗	✗	✗	✗	Perfil
Plínio Godoy	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✓	✓	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✓	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil
Ronaldo Oliveira	✗	✗	✗	✗	✗	✗	Perfil

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	CLIQUE ÚNICOS 40% 2	ERROS 20% 1	REMOVIDOS 53% 9
SMS Quantidade: 7	ENVIADOS 100% 7	ENTREGUES 57% 4	RESPOSTAS 14% 1	CLIQUE 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)

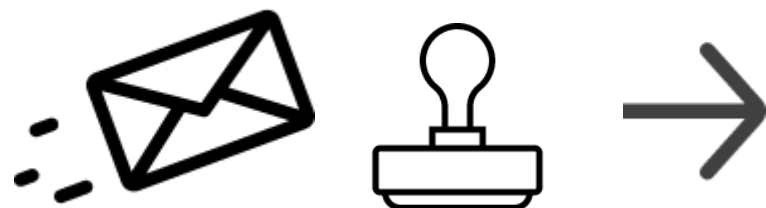
Buscar

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>



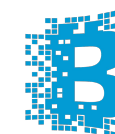
Serasa Experian
Certificação Digital



INSTITUTO NACIONAL DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



Observatório
Nacional



BLOCKCHAIN

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:



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:

$$\text{PROB_RETIDO} = 1/[1 + \text{EXP}(-Z)]$$

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	
	415	425	435	445	455	
	414	424	434	444	454	
	413	423	433	443	453	
	412	422	432	442	452	
	411	421	431	441	451	
RECÊNCIA	315	325	335	345	355	VALOR
	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 UPSELL	
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 UPSELL	
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

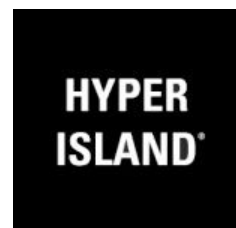


Prêmio de inovação no Mercado de Seguros

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



Obrigado (-;

Direct.One

Fernando Wosniak Steler

Founder & CEO

fernando@direct.one

<https://direct.one>

