



MAD DIGITELTS

Talk by MADISON®

Relaciones con clientes a través de mensajería instantánea

Soluciones de contratación electrónica por WhatsApp.

HIGHLIGHTS

16 DE SEPTIEMBRE



UN GRUPO
INTERNACIONAL
DE EMPRESAS
DE SERVICIOS
DE MARKETING,
TECNOLOGÍA Y
EXPERIENCIA DE
CLIENTE

MADISONMK.COM

experience marketing

A través de nuestras 6 Líneas de negocio ayudamos a gestionar la relación de las empresas con sus clientes. Trabajamos todos los canales conversacionales a los que dotamos de funcionalidades de autoservicio y respuesta personalizada, bajo una perspectiva Customer Experience.

MADISON®
BPO CONTACT CENTER

MADISON®
MARKET RESEARCH

MADISON®
AGENCY

MADISON®
SPORTS MARKETING

DIGITELTS
by MADISON®

GESDECO

DIGITELTS

by MADISON™

Sobre Nosotros

Somos expertos en diseñar e implantar Procesos Integrales de **Contratación Electrónica**, lo que nos ha permitido desarrollar proyectos de gran relevancia para transformar y evolucionar los modelos de contratación tradicional en modelos de **Contratación Digital Certificada** por medios electrónicos.



Digital TS



@DigitelTS



Digital TS



eIDAS-
compliant



FACEBOOK



MADTalk encuentros organizado por MADISON con expertos de diferentes sectores para tratar temas relacionados con la tecnología y experiencia de cliente entre otros.



#madtalkwhatsapp

Soluciones de contratación electrónica por WhatsApp

DATOS CLAVE

Empresas participantes



Asistentes:
35 empresas
de diferentes sectores de actividad

Ponencia,
reflexiones , panel
de expertos y
networking

6 Speakers



**Alejandro Alfonso
Fernández**

Analista Blockchain,
Digitel TS



**Javier Roca
Navarro**

Sales Manager,
Digitel TS



**José Antonio
Díaz**

Director
DIGITEL TS



Alonso Hurtado

Attorney & Partner
of Information
Technology
ÉCIJA



Miguel Ángel Rodero

UX & Assisted Digital
Channels Manager,
Orange

[#madtalkwhatsapp](#)



Javier Vargas Gallego

Head Innovation
Digital Solutions
Iberia, Endesa

Soluciones de contratación
electrónica por WhatsApp

Soluciones de contratación ágiles y eficientes

¿Cómo generar relaciones digitales confiables a través de mensajería instantánea (WhatsApp)?

Javier Roca Navarro

Sales Manager, Digitel TS



Alejandro Alfonso Fernández

Analista Blockchain, Digitel TS



IDEAS DESTACADAS



- > Estar en Whatsapp es estar en un lugar de confianza para el cliente, **es clave generarle experiencias de valor**, que realmente aporten. Además el flujo se simplifica y nos permite ser más ágiles y directos.
- > Buscar el journey de cliente es fundamental para la conversación y el modelado del proceso.
- > La solución de **WhatsApp Certificado de Digitel TS** y la integración con WhatsApp Business API, permite garantizar un soporte duradero electrónico con la misma **capacidad jurídica** que por canales electrónicos tradicionales.
- > Digitel TS consigue en la relación con clientes en estos canales **evidencias digitales**, que se recopilan y evalúan, cumpliendo el **reglamento EIDAS** con garantía jurídica.
- > En Digitel TS utilizan servicios en la nube de Amazon Web Services y privados para los propios motores de firma electrónica certificada que les permiten “escalar al infinito”. Con ese core obtienen tres objetivos:
 1. Conseguir **evidencias digitales**, que se recopilan y evalúan, cumpliendo el reglamento EIDAS y la garantía jurídica.
 2. **Crear una mejor experiencia** a través de Whatsapp, el flujo se simplifica siendo mucho más rápidos y directos.
 3. Implementar cada vez **nuevas funcionalidades** como el reconocimiento biométrico, también por voz intercambio o el intercambio multimedia, etc.

Reflexiones

Capacidad Jurídica de WhatsApp

José Antonio Díaz
Director
DIGITEL TS



Alonso Hurtado
Attorney & Partner of Information
Technology
ÉCIJA



IDEAS DESTACADAS



Whatsapp nos facilita, entre otros, la **cadena de custodia**, eso hace que sea una prueba válida.



Hay que garantizar:

1. La integridad de la prueba.
2. La cadena de custodia. Algo que es más fácil por canales electrónicos que analógicos.
3. Que la prueba ha sido obtenida de forma legal.



Para todo ello, es fundamental contar con un prestador de servicios de confianza cualificado, proveedor de soluciones digitales bajo normativa eIDAS, como es Digitel TS.

Panel de expertos: “Relaciones con clientes a través de Mensajería Instantánea. Atención al cliente, operaciones, venta y contratación”



Javier Roca
Sales Manager
DIGITEL TS



Alonso Hurtado
Attorney &
Partner of
Information
Technology
ÉCIJA



Miguel Ángel Rodero
UX & Assisted
Digital Channels
Manager
ORANGE



Javier Vargas Gallego
Head Innovation
Digital Solutions
Iberia
ENDESA

IDEAS DESTACADAS



No se puede desligar el contact center de estos canales de atención, hay que saber cuando es necesaria la atención personalizada mediante agentes y cuando la introducción de bots, con una estrategia omnicanal.

IDEAS DESTACADAS



Miguel Ángel Rodero

UX & Assisted
Digital Channels
Manager
ORANGE

- Lo importante es **empezar para ser pioneros** y adaptarse a lo que demanda el cliente.
- Tenemos que hacer una reflexión previa de **cómo, a quién y para qué** queremos dirigirnos a nuestro público objetivo. Estudiar los diferentes casos de uso y ver si es el canal adecuado para solucionar los problemas de nuestros clientes.
- Whatsapp es un canal mucho más potente que el telefónico para algunos temas, incluso se pueden complementar, como la revisión de facturas, gracias al multimedia
- **La omnicanalidad tiene alta importancia**, deben estar todos los canales integrados, también Whatsapp, incluso con sus propias integraciones.
- Hay que **adaptarse constantemente a lo que demanda el cliente** y a sus necesidades, por ejemplo, en la actualidad la irrupción de los audios y la atención por voz.

IDEAS DESTACADAS



Javier Vargas Gallego

Head Innovation
Digital Solutions
Iberia
ENDESA

- Whatsapp tiene un **crecimiento exponencial** y es un canal muy potente.
- Desde Endesa confían en la contratación por Whatsapp ya que se puede certificar y custodiar evidencias, un hecho que es de los mayores retos.

IDEAS DESTACADAS



Alonso Hurtado

Attorney &
Partner of
Information
Technology
ÉCIJA



De las preguntas que más reciben desde esta prestigiosa firma, son las relacionadas con los nuevos canales de comunicación y cómo se puede trabajar con ellos cumpliendo las regulaciones y evitando sanciones.



La cultura empresarial debe cambiar para adaptarse al **usuario**. Hay procesos analógicos que se podían hacer de **forma electrónica con todas las garantías legales**.

IDEAS DESTACADAS



Javier Roca
Sales Manager
DIGITEL TS

- El uso del chatbot ya está integrado en el journey del cliente e incluso se pueden llegar hacer contrataciones con el consentimiento del cliente.
- También en gestionares relacionadas con la propia comunicación interna de las empresas y sus propias certificaciones con los empleados.
- Hay que impulsar un cambio de cultura, quitando el miedo a utilizar nuevos canales de comunicación.

La utilización del canal Whatsapp puede utilizarse de múltiples maneras a nivel empresarial, también en procesos de contratación digitales, con eficacia jurídica, mejorándose a su vez la experiencia de usuario.

GRACIAS



DIGITELTS
by MADISON



Madison Experience Marketing



@madison_mk



MADISON MK



@madison_mk

+34 914 521 800

informacion@madisonmk.com

www.madisonmk.com

#madtalkwhatsapp

Soluciones de contratación
electrónica por WhatsApp