



Powered by CXfier Eximia



Demo CXMapper

Created by Weider D'Angelo

Implemented by Jonatas Pimenta

Reviewed by Flávio Costa

August 2023

STORYTELLING DA DEMO

Objetivo: Apresentar a solução CXMapper

1. Introdução sobre conceitos iniciais da solução
2. Demonstrar a configuração de um novo mapa
3. Demonstrar a aprovação e publicação do mapa
4. Demonstrar a execução e processamento do mapa via envio Arquivo no Google Bucket
5. Demonstrar a governança e resultados do mapa
6. Demonstrar a alteração do mapa para incluir passo alternativo SMS
7. Demonstrar a aprovação e publicação da alteração
8. Demonstrar a execução e processamento do mapa alterado via HIT (Postman)
9. Interagir com a comunicação abrindo um E-mail e não o outro
10. Receber o SMS do segundo cliente
11. Demonstrar a governança e resultados do mapa alterado

INTRODUÇÃO CONCEITOS BÁSICOS

Explicaremos os elementos básicos de um mapa:

2. Todo mapa é uma sequência de passos **ACTIONS**
3. Todo mapa tem um **TRIGGER** que pode ser: **HOTFOLDER**, **HIT**, ou **TIMER**
4. Todo mapa passa por um processo de aprovação: **APPROVALS**
5. Todo mapa executado e gera um evento onde cada passo é logado: **LOGS**
6. Cada passo é configurado para interagir com outros sistemas e arquivos
 1. Existem passos para gerar comunicação, como Gerar HTML. Este passo demanda uma configuração de **TEMPLATES**
7. Jonatas irá mostrar a lista de **SETTINGS** para explicar e demonstrar que as ações envolvem integração com outras partes que precisam ser configuradas como:
 1. Diretórios de armazenamento: **BOXES**
 2. Mostrar Pontos de integração e autenticação: **INTEGRATION**
 3. Mostrar Execução de Scripts ou Web Services: **SCRIPTS**
 4. Mostrar Canais de entrega de comunicações: **CHANNELS**
 5. Mostrar a opção da criação automatizada de tracking: **TRACKER**
 6. Mostrar que cada Mapa necessita de: **DATASETS**

PARTE UM DA DEMO: CONFIGURAR UM NOVO MAPA

1. Jonatas irá se **conectar ao sistema** com o usuário “jonatas@cxfier.com” e senha “pass”. Após logar, a tela irá mostrar: “Jonatas Pimenta”.
2. Jonatas irá **exibir um mapa existente**: abrir mapa Demo Kit de Boas-Vindas Saúde, mostrando que há passos configurados, um trigger configurado, e status de aprovado. Fechar mapa.
3. Jonatas irá agora **configurar um novo MAPA**, chamado “*Kit Boas-Vindas Odonto PME*” do zero.
Dados de configuração:
 - o Nome Mapa: “Kit Boas-Vindas”
 - o Linha de Negócio: “Odonto PME”
 - o Trigger: “Hotfolder”
 - Criar **BOX** do TRIGGER
 - Nome: “cxmapper/BOX TRIGGER Kit Boas-Vindas Odonto PME”
 - Tipo: “BUCKET Google”
 - Criar **BOX** do ATTACHMENTS
 - Tipo: “BUCKET Google”
 - Nome: “cxmapper/DEMO ATTACHMENTS Kit Boas-Vindas Odonto PME”
4. Configurar **TRIGGER** do mapa
 - Selecionar o BOX: “cxmapper/ Kit Boas-Vindas Odonto PME”
 - Configurar nome do arquivo de dados: “dados.json”
 - Configurar nome do arquivo de start: “dados.json.start”
5. Jonatas agora irá **configurar DATASET do mapa**. Explicar que esta configuração que vai permitir a configuração de variáveis para as comunicações e para as decisões do fluxo. Abrir a tela DATASETS de dentro do Mapa. Inserir o arquivo “dados.json” e automaticamente mostrar a

configuração do dataset com todas as variáveis criadas. Selecionar o Dataset criado dentro do Mapa.

6. Jonatas irá **configurar o TRIGGER** do mapa.

Este mapa terá como trigger o recebimento de dois arquivos JSON, um chamado “**dados.json**” e outro chamado “**dados.json.trigger**”. Para receber estes arquivos, precisamos configurar uma BOX. Uma BOX é um diretório onde poderemos salvar, apagar, trocar e buscar arquivos. Pode ser um diretório local, um diretório da rede do servidor, ou um diretório em um blob Server. Para termos a opção de gerar em um **BUCKET do GOOGLE**.

- No caso iremos configurar duas BOXES:
 - A primeira BOX será para receber o arquivo de dados em formato JSON que dará início ao processamento.
 - A segunda BOX será para armazenar os arquivos PDF que serão usados para enviar link dos pdfs dentro do Email.

7. Jonatas irá configurar agora o primeiro passo do mapa.

Este mapa irá configurar o primeiro passo como FILER para fazer uma cópia de segurança do arquivo recebido. Configurar: **Action FILER**:

- Tipo: **Copy**
- From: “**cxmapper/BOX TRIGGER Kit Boas-Vindas Odonto PME**”
- To: “**cxmapper/BOX TRIGGER Kit Boas-Vindas Odonto PME**”

8. Jonatas irá configurar o segundo passo: **Action Send Email**

- Tipo: Send Email
- From: weider@cxfier.com (aqui escrever o texto)
- To: **EmailTo** (aqui selecionar a partir do Dataset do mapa – EmailTo)
- Subject: **Subject** (aqui selecionar a partir do Dataset do mapa – Subject)
- Template:

- Selecionar **Create new template**.
- Ir para a tela onde pode colar o HTML e configurar variáveis a partir do Dataset.

Colar o HTML do email da Sulamerica.

- Primeiro passo iremos **incluir uma variável chamada Tracker**. Esta função gera um id único e uma imagem invisível para tracker o email.
- Configurar o Email, **incluindo a variável “Nome do cliente”**.

- Alterando também o link do PDF a partir da variável do “LinkPDF” do Dataset.
 - Explicar que a variável está apontando para um arquivo que está no Bucket do Google.
 - Explicar que no caso da Sulamerica criar os PDFs no Bucket é assim que configuramos o acesso aos links.
 - Explicar a qualquer instante vocês podem mudar de estratégia e incluir um passo antes do envio do email para gerar o PDF usando nossa plataforma. Isto te dá flexibilidade para ter controle total do processo.
 - Aproveitar e configurar neste **attachment** um **tracker** para garantir que se a pessoa fizer o download do arquivo, a informação é traqueada.
9. Agora Jonatas irá **submeter o mapa para aprovação do Weider**. Weider irá aprovar e dizer que já aprovou. Jonatas irá receber notificação o mapa foi aprovado. Jonatas irá colocar em produção.
10. Jonatas irá **copiar o arquivo “dados.json” e depois o “dados.json.trigger” dentro do Google Bucket**. Isto irá disparar o processamento. Jonatas irá mostrar o e-mail recebido.
11. Jonatas irá **mostrar o Log do processamento** acontecendo e dizendo que o processo foi efetuado com sucesso.
- Mostrar o Log do JOB.
- Mostrar que o JOB tem três e-mails foram enviados.
- Para Jonatas@cxfier.com email foi **entregue** e **foi aberto**.
- Para weider@cxfier.com email foi **entregue** e **não aberto**.
- Para o error@errmistakenserro.com email **não foi entregue**.

PARTE DOIS DA DEMO: ALTERAR UM NOVO MAPA PARA INCLUIR PASSO

1. Abrir o Mapa
2. Incluir uma regra se o cliente não abrir o E-mail em dois minutos, enviar um SMS
3. Configurar a Action SMS
 - a. Phone: Selecionar do Dataset
 - b. Text: Escrever o texto e incluir variavel:
"Ola, {dataset.PrimeiroNome} seu kit de boas vindas Sulamerica
ja esta no seu e-mail. Aqui vai uma copia da sua apólice {dataset.Link}"
 - c. Configurar o Tracker: Selecionar Tracking
4. Depois de configurar, iremos aprovar o mapa.
5. Salvar e enviar o mapa para aprovação
6. Dizer que Weider está aprovando o mapa. Eu confirmo. Receber notificação mapa foi aprovado.
7. Agora copiar o EntryPoint do Webservice do mapa.
8. Criar o Postman passando o json no Body.
9. Mostrar que o processo foi executado com sucesso
10. Mostrar o segundo JOB gerado que três e-mails foram enviados
Para jonatas@cxfier.com – foi entregue e não foi aberto.
Para weider@cxfier.com – entregue e não aberto.
Para o error@errmistakenserro.com não foi entregue.
11. Aguardar dois minutos. Esperar o SMS chegar e mostrar o SMS recebido.
12. Jonatas irá mostrar o SMS recebido e voltar para a tela de Log que mostrará:

EMAIL para jonatas@cxfier.com foi entregue e não foi aberto.

EMAIL para weider@cxfier.com foi entregue e não aberto.

EMAIL para error@errmistakenserro.com não foi entregue.

SMS para +55 11 98772-9227 foi entregue. Link não foi clicado.

13. Jonatas irá clicar no link do SMS e acessará o PDF. Mostrará depois o Log que mostrará:

EMAIL para jonatas@cxfier.com foi entregue e não foi aberto.

EMAIL para weider@cxfier.com foi entregue e não aberto.

EMAIL para error@errmistakenserro.com não foi entregue.

SMS para +55 11 98772-9227 foi entregue. Link foi clicado.

14. Por fim, iremos apresentar o analítico da produção (estratégia) de um período (com outros mapas também)

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA RÉGUA DE GOVERNANÇA E COORDENAÇÃO DA COMUNICAÇÃO PERSONALIZADA

Vamos considerar o caso da Ana:

Ana quer garantir que seus clientes receberam e leram as comunicações de boas-vindas.

*Ana configura o envio do primeiro email.
Se o cliente abrir, ela está satisfeita e o fluxo termina.*

Porém, se o cliente não abrir o email em X dias, um segundo email é enviado.

Se o cliente não abrir o segundo email em Y dias, Ana quer que ele receba um SMS.

Se ele não clicar no link do SMS em Z dias, ela quer que receba uma mensagem de WhatsApp.

Se todas essas etapas falharem, Ana quer que o item seja colocado numa fila para verificação e ligação ativa do call center.

Ana pode querer que essa régua, que coordena as comunicações, funcione em lote para várias comunicações (por meio de um arquivo de dados ou de um temporizador), disparando assim o envio massivo para vários cliente, ou Ana pode querer enviar individualmente a um único cliente, com uma chamada de RESTAPI ou um arquivo de dados com um único registro. Uma última hipótese, Ana pode querer executar este processo somente durante a noite, através de um Timer.

Estes são os três possíveis gatilhos do processamento (Triggers): via HIT, via HOTFOLDER, via TIMER.

Assim, Ana quer ter total visibilidade do que aconteceu, seja a partir de um lote, com visão analítica e sintética de todos os itens processados, quebrando por várias visões (por período, com sucesso/erros, por canal, por produto), ou a partir de um cliente, com visão de todas as comunicações geradas (por canal, por produto, por jornada).

O **CXmapper** é uma plataforma SaaS voltada para a governança das régua de sequência durante a geração omnichannel de comunicações personalizadas.

Ao coordenar a sequência em que cada comunicação será gerada e entregue ao cliente, a solução trás às áreas de negócio a flexibilidade necessária para mudar a ordem e o conteúdo das comunicações, realizando melhorias nas suas estratégias para a experiência dos clientes.

A solução permite a configuração visual (drag-and-drop e point-and-click) da automação e acompanhamento das ações dentro de uma régua de comunicação (Ruler).

Um MAP é um conjunto de passos (ações) a serem executados em sequência e levando em consideração a interação do cliente ou dos sistemas com as comunicações geradas.

A execução de uma régua é iniciada a partir do acontecimento do evento de gatilho configurado (Trigger). Uma vez iniciada, executará toda a sequência de Passos (Steps) até chegar no ponto de encerramento da régua.

Cada régua pode ser configurada para tomar decisões a partir das interações do cliente com a comunicação, por exemplo, rotear uma ação caso o cliente tenha aberto o e-mail ou cliente clicou em um link do e-mail.

Algumas ações interrompem o fluxo, pois necessitam esperar o período configurado.

Outras régua podem ser configuradas para executarem repetidas vezes, a partir de uma lista de itens enviados em um arquivo (Batch).

Por estas razões, há três tipos de régua:

1. FLUIDED: é a régua que é executada sem interrupções, exemplo, um sistema chama o CXRuler via API para a geração de uma única comunicação e ou para o envio. O processamento será executado e chegará ao ponto de encerramento em milissegundos.
2. FLOWED: é a régua que é executada para a geração contínua de um flow, através do envio de um lote de itens a serem executados. Cada item será processado passo a passo, até o final, e não haverá passos que interrompam o fluxo.
3. CONTROLLED: é a régua onde há passos que precisam aguardar um período para depois validarem uma condição como por exemplo, se o cliente abriu o e-mail, ou se o e-mail foi *bounced*, ou se o cliente clicou em um link etc. Neste caso a configuração do fluxo criará automaticamente outros fluxos paralelos a este para tratarem dos itens.

Para executar uma régua, Ana deve primeiramente cadastrá-la e configurá-la.

Uma régua de comunicação sempre terá um nome, uma descrição, um produto, uma referência a um *touchpoint* de um mapa da jornada do cliente, uma lista de parâmetros de configuração, uma estrutura de dados e um fluxo de passos que sempre terá um *Trigger*, assim como ao menos um passo (mas pode ser acrescido de inúmeros passos) e um ponto de encerramento.

Portanto, os gatilhos podem ser: FILER (chegada de um arquivo em uma caixa), TIMER (disparo cronológico – exemplo todo dia as 09:00) ou via um CALLER (sistema chamando uma API).

Todo o início de processamento gera um log enviado à base de controle da solução e os dados são acessíveis pelo PowerBi, assim como cada passo e cada ponto de encerramento.

Cada passo de uma régua de comunicação segue o princípio SIPOC: Supplier (Fornecedor), Input (Entrada), Process (Processo), Output (Saída) e Consumer (Consumidor).

Além disso, cada passo pode ser uma ação ou um estado.

Uma ação é executada e o item se move para o próximo passo.

Um estado é quando o item fica aguardando uma ação externa ocorrer para que ele se movimente. Essa ação externa pode ser uma chamada API, um evento como a chegada de um documento, ou um timer que a executa.

Os possíveis tipos de ação incluem:

1. geração de arquivo (PDF para ser acessado digitalmente, PDF para ser impresso, texto para ser enviado via SMS ou WhatsApp, texto contendo dados em formato JSON),
2. manipulação de arquivos (copiar de/para, renomear item, apagar item),
3. execução de web service ou script,

4. e roteamento do fluxo a partir de uma condição.

Cada processo iniciado é automaticamente logado com os dados sobre o processamento.

Cada item de um processo (pode ter um ou vários) é logado à medida que sua execução se inicia. Iniciada a régua de um item do lote, cada passo de uma régua é automaticamente logado no sistema. Além disso, cada alteração nas regras e passos de uma régua é automaticamente salva em novas versões, mantendo um histórico das versões.

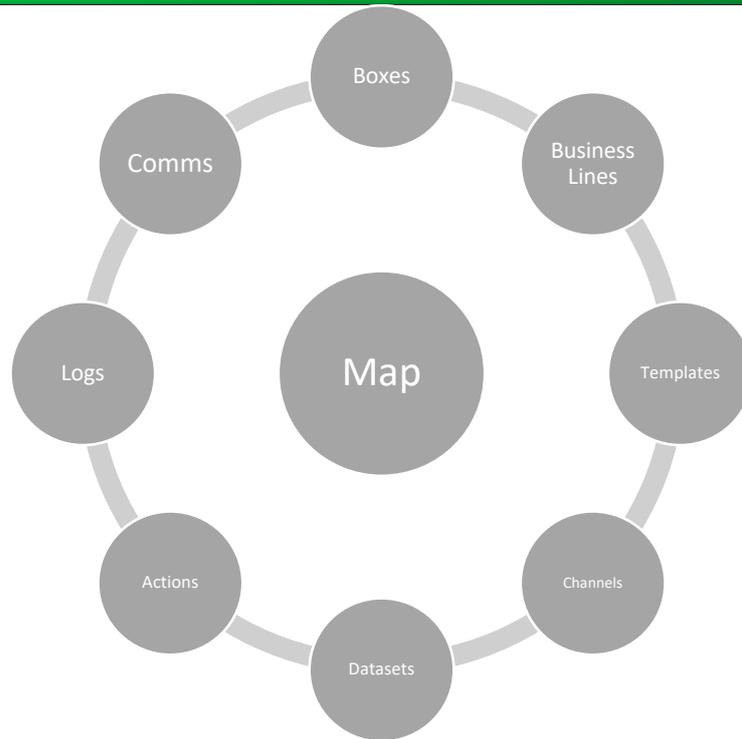
Cada workflow cria um item de trabalho, que possui um registro que transita com toda a lista de parâmetros configuráveis. A mudança de estado é apenas um parâmetro a mais no fluxo.

Por fim, o CXMapper permite os seguintes cadastros:

- **Settings:** As configurações técnicas como variáveis globais e configuração de diretórios de troca de arquivos e criptografia e **Boxes**, diretórios na rede ou na nuvem onde arquivos podem ser colocados ou buscados e **Security** lista de usuários e de permissão de acesso ao sistema
- **Comms:** O detalhamento das diferentes Comunicações, exemplo Carta de Cobrança.
- **Business Lines:** cada comunicação é de um produto ou linha de negócio
- **Templates:** cada comunicação tem um modelo que pode ser um arquivo WFD ou os detalhes de outro tipo de tecnologia de geração
- **Channels:** cada comunicação é entregue em um canal
- **Datasets:** lista de dados utilizados para criar as comunicações.
- **Actions:** lista das possíveis ações do sistema
- **Rulers:** Cada uma das réguas de comunicação que orquestram a geração
- **Dashboards:** interface de configuração e uso das visões de governança e estatísticas da solução. Além disso, o Sistema possui os DASHBOARDS que acessam os dados no PowerBi.

SOLUTIONS ARCHITECTURE

Domain-Driven system organization and Event-Driven Architecture



DOMAIN	DESCRIPTION	UX	FIELDS & ACTIONS
Settings	<p>Configurations of the system.</p> <p>It allows the configuration of</p> <ul style="list-style-type: none"> • Global Variables • Boxes • Security <p>Global Variables are parameters used, for example, name and connection details of EMAIL BROKER, SMS BROKER etc. Boxes: Directories where files can be moved to or from. Working directories, Blob Servers etc.</p>	Settings	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Global Variables <ul style="list-style-type: none"> ○ Parameter Name ○ Description • Boxes <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Location ○ Configuration • Security <ul style="list-style-type: none"> ○ User Group / User, list permissions <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create / Modify / Rename / Delete a Settings
Communications	<p>Each one of the possible messages or user interface landing pages, which may be sent from the organization to a customer. Examples: A response letter</p>	Communications	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Description • Business • Template • Channel • Example <p>ACTIONS:</p>

	to a claim, an email with a monthly payment slip, a collection email, a policy etc.		<ul style="list-style-type: none"> • Create / Modify / Rename / Delete a Personal Communication
Business Lines	The name of the Product or Line Business	Business Lines	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Description • List of Templates • List of Rulers <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create / Modify / Rename / Delete a Business Line
Templates	Each communication needs a template. A template is a combination of a visual layout and a data structure	Templates	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Description • Business • Owner • Used by • Created by • Creation Date • Last modified • Last versions <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create / Modify / Rename / Delete a Template
Channels	Each possible Channel. By default if comes with: <ul style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. E-Mail 3. E-Mail with Attachment 4. SMS 5. SMS with a Link 6. WhatsApp 	Channels	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Description • Script Configuration • Configuration Data (It varies by channel – each channel needs specific parameters) It allows the creation of custom Parameters for each specific channel <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Create / Modify / Rename / Delete Channel • Create / Modify / Rename / Delete Channel Parameter item and Channel Parameter Dataset

	<ol style="list-style-type: none"> 7. WhatsApp with a Link 8. Push Notification 9. Push Notification with a document 10. Repository 11. External Repository 12. OnDemand Generation 13. Data JSON Output 		
Datasets	<p>A Dataset is a data structure and sample data to be used as an example. It has the data format of a JSON.</p> <p>In fact, you can configure the dataset structure automatically by importing a Json.</p>	Actions Rulers	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dataset • Column Name • Description • Example • Used by <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A.R.R.D. a Dataset • A.R.R.D. a FIELD in the DATA (Variable, SubGroup, Array) • Import Export Json
Actions	<p>An Action is one of the possible execution types inside the STEP.</p> <p>An ACTION can be:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. GENERATE a personalized communication. 	Actions Rulers	<p>FIELDS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Name • Script <p>ACTIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A.R.R.D. an Action

2. SEND the communication to the broker.
3. ROUTE the item by condition
4. EXECUTE a SCRIPT
5. EXECUTE a WEB SERVICE
6. MOVE a RulerItem from a Ruler step to a next one.
7. Wait for an Event
8. Schedule a Timer and then move it to the next step
9. COPY / MOVE / DELETE/ RENAME a File from a BOX 1 to a BOX 2.

Rulers

A collection of steps. Each steps represent actions.

Note a RULER can be:

1. **FLUIDED**: um ítem executa a régua sem interrupções, exemplo, um sistema chama o CXRuler via API para a geração de uma única comunicação.
2. **FLOWED**: régua executada de

Rulers

FIELDS:

- Name
- Description
- Business Line
- Owner
- Entry Point URI
- Dataset
- Used by
- Trigger
- Steps List

ACTIONS:

- Create / Modify / Rename / Delete a Dataset
- Add/Remove/Rename / Delete FIELD in the DATASET (Variable, SubGroup, Array)

um lote.
Cada item
será
processado
passo a
passo, até o
final.

3. **CONTROLLED:** é a régua onde há passos que precisam aguardar um período para depois validarem uma condição como por exemplo, se o cliente abriu o e-mail, ou se o e-mail foi *bounced*, ou se o cliente clicou em um link com configuração do fluxo criará automática de outros fluxos paralelos a este para tratarem dos itens.

Each RULER
has:

1. TRIGGER
(one of the 3 types of triggers – FILER, TIMER, HITTER)
2. STEPS – one

	<p>or a list of steps</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. ENDING POINT – the final step <p>Also each production will automatically log data for the JOB execution, also for each item in the JOB, also for each executed STEP</p>		
<p>Dashboards</p>	<p>An interface that presents several out-of-the-box Dashboards to the governance.</p> <p>The interface comes with 3 different visions, based on the profile:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manager: can see an analytic dashboard 2. Operator: can see a summary but also the detailed list of jobs and for each job, a list of 	<p>Dashboards</p>	<p>Filters:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vision (Manager, Operator, Developer) • Period (two dates calendars) • Business Line (drop-down one or lines of business) • Ruler (drop-down one or all rulers) • Channel (drop-down one or all channels) <p>Successful (on/off)</p>

- the items executed.
3. Developer: can see everything including the technical logs

The out-of-the-box visions:

Channels Distribution
It shows the consolidated vision by channel, presenting total of processed and total errors. It allows the drill in.

Filters:

- Period (two dates calendars)
- Business Line (drop-down one or all lines of business)
- Ruler (drop-down one or all rulers)
- Channel (drop-down one or all

- channel s)
- Successful (on/off)

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |

- Email
- PDF
- SMS
- WhatsApp
- Script
- Condition
- Save
- Files Manager

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |

Files Manager: Lista de Script

Supplier: Trigger

Input: Dataaet

Process: Copy from A to B A: Lista de Script B: Lista de Script

Output: PDF

Consumer:

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |



-
- Email
- PDF
- SMS
- WhatsApp
- Script
- Condition
- Save
- Files Manager

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |



Files Manager:

Supplier: Trigger

Input: Dataset

Process: A: B:

Output:

Consumer:

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |

Folder icon | Document icon | **+**

- Search bar
- Email
- PDF
- SMS
- WhatsApp
- Script
- Condition
- Save
- Files Manager

CUSTOMER EXPERIENCE MAPPING

GOVERNANCE | **REGIÃO** |

SegSig Seguros | Odonto | **Kit de Boas Vindas** | 12/07/2023 12:00 |

Folder icon | Document icon | **+**

- TipoCliente = Odonto Premium **+**
- TipoCliente = Odonto Gold **+**
- TipoCliente = Odonto Silver **+**

[Large grey rectangular area]

Exemplo de Marketing para a Solução

Descubra o poder do CXRuler, uma plataforma SaaS revolucionária e projetada para otimizar e automatizar a governança de réguas de sequência de geração de comunicações personalizadas omnichannel.

Com o CXRuler, sua empresa desfrutará de um nível inédito de flexibilidade e controle sobre suas comunicações. Nossa solução única oferece configuração visual e automação de ações, permitindo a criação de um fluxo de comunicação personalizado e adaptável baseado na resposta do cliente.

Nossa plataforma segue uma estrutura orientada por ações e estados. Cada passo da sua régua de comunicação é meticulosamente planejado e executado, proporcionando uma visão clara do progresso de cada comunicação.

Além disso, o CXRuler é construído com foco na rastreabilidade e transparência. Cada processo, item e passo da sua régua de comunicação é automaticamente registrado, permitindo um acompanhamento completo e um entendimento preciso de onde estão os potenciais pontos de melhoria.

O CXRuler não é apenas poderoso, mas também integrável. Seja através de chamadas de RESTAPI ou eventos acionados por outros sistemas, nossa solução se integra perfeitamente ao seu ambiente de trabalho.

E quando se trata de análise de dados, o CXRuler se destaca. Nosso sistema oferece visão analítica e sintética de todos os itens processados, proporcionando uma perspectiva inigualável do desempenho das suas comunicações. Além disso, nos orgulhamos de nossa integração perfeita com o PowerBI, permitindo que você explore ainda mais o potencial dos seus dados.

Nossos gatilhos são projetados para serem disparados por diversas fontes, como arquivos, eventos temporizados ou chamadas de API, proporcionando flexibilidade extra na forma como suas réguas de comunicação são ativadas.

Além disso, o CXRuler oferece gestão de templates, produtos e usuários, permitindo um controle total sobre cada aspecto de suas comunicações.

Prepare-se para revolucionar a maneira como sua empresa se comunica com o CXRuler- a solução definitiva para comunicações omnichannel personalizadas e eficientes. Entre em contato conosco hoje para saber mais.