



DOSSIER DE SERVICIOS

CCM & CXM

Customer Communication Management & Customer Experience Management

Transformamos plataformas de comunicación fragmentadas en motores inteligentes de experiencia del cliente, integrando datos, canales y decisiones en tiempo real.

20+	10+	4	100%
Años en CCM/CXM	Industrias transformadas	Plataformas dominadas	Enfoque agnóstico

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

RESUMEN EJECUTIVO

El documento era el destino. Ahora es solo el comienzo.

Las organizaciones que siguen viendo CCM como un proyecto de TI están perdiendo terreno. Las que lo ven como motor de experiencia al cliente están ganando mercado. La pregunta ya no es si transformar — es cuánto te está costando no haberlo hecho todavía.

En SOA Professionals llevamos más de 20 años en el núcleo de las comunicaciones enterprise: migraciones legacy, journeys de cliente, motores de personalización y ecosistemas CCM en las industrias más exigentes de la región.

Hoy no vendemos implementaciones. Vendemos transformación.

LA EVOLUCIÓN DEL MERCADO

ANTES	HOY
Implementar una plataforma	Diseñar journeys de cliente
Convertir templates legacy	Orquestar experiencias omnicanal
Gestionar por volumen	Personalizar con datos e IA
CCM = proyecto de sistemas	CCM = ventaja competitiva

ARQUITECTURA ICF

Comunicaciones que piensan, deciden y entregan

El Intelligent Communication Framework conecta cada capa del ecosistema en un flujo coherente, inteligente y orientado al negocio.

EXPERIENCE LAYER — Journeys de cliente, touchpoints y momentos de comunicación

COMMUNICATION LAYER — Generación, composición y gestión de comunicaciones

DECISION LAYER — Reglas de negocio, personalización e inteligencia artificial

INTEGRATION LAYER — CRM, core banking, CDP, data platforms y martech stack

DELIVERY LAYER — Email · SMS · WhatsApp · PDF · Print · Push · Voz



DIFERENCIADORES CLAVE

- Enfoque agnóstico** — Multivendor por convicción: Exstream, Precisely, DocPath, NexUx y legacy.
- IA en migración** — LLMs para extraer lógica embebida. Lo que antes tomaba meses, ahora toma semanas.
- Testing automatizado** — Cypress + IA para validación masiva. Cero sorpresas en producción.
- NexUx propio** — Plataforma SaaS omnicanal desarrollada internamente. Flexibilidad total.
- 20+ años de expertise** — Proyectos reales en banca, seguros, telco, gobierno y más.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Del C-Level al centro de operaciones

Cubrimos toda la cadena de valor. Siete capas, un solo partner.

Strategy & Advisory

01 *Antes de transformar, hay que entender dónde estás y a dónde vas.*

CCM/CXM Maturity Assessment — diagnóstico honesto, sin filtros · Roadmap estratégico CCM→CXM con business case y ROI · Customer Journey & Communication Design

Transformation Services

02 *Implementamos. Modernizamos. Hacemos que funcione de verdad.*

Implementación: Exstream, Precisely, DocPath, NexUx · Document Composition & Automation — facturas, contratos, estados · Omnichannel Enablement + integración CRM, core y data platforms

Migration & Modernization

03 *Salir del legacy sin parar el negocio. Ese es el arte.*

Framework Zero-Risk CCM Migration — 6 etapas, sin interrupciones · Extracción de lógica embebida con LLMs · AI-Augmented Testing con Cypress — validación masiva

Data & AI-Driven Communications

04 *Cada comunicación es una oportunidad. La IA decide cuál es la correcta.*

Customer 360 + segmentación avanzada en tiempo real · Generación de contenido con GenAI — personalización a escala · Next Best Action integrado en el flujo de comunicación

Managed Services

05 *Tu plataforma, funcionando. Siempre. Sin que tengas que pensarlo.*

Administración y operación continua de plataformas CCM · Campaign & Communication Operations — ejecución sin fricción · Output Management digital y físico

Governance & Compliance

06 *En regulación no hay segundo lugar. Nosotros lo sabemos.*

Cumplimiento SBS, GDPR y normativas sectoriales locales · Gestión de templates, versionamiento y control de marca · Auditoría completa y trazabilidad de comunicaciones

**Centers of Excellence****07***Cuando el volumen crece, el modelo operativo tiene que escalar.*

Diseño e implementación de CCM/CXM CoE · Communication Factory — agilidad sin caos · Optimización para upsell y retención

METODOLOGÍA PROPIA

Zero-Risk CCM Migration Framework

Migrar sin romper nada. Modernizar sin parar el negocio. Un framework de 6 etapas diseñado para eliminar el riesgo en migraciones CCM complejas.

- 01 · Discover** Inventariamos cada template, regla y dependencia. Nada queda oculto.
- 02 · Assess** Clasificamos por complejidad, criticidad y riesgo de negocio.
- 03 · Transform** Rediseñamos con foco en experiencia — no en conversión técnica.
- 04 · Migrate** Trasladamos la lógica entre plataformas, con IA donde los humanos fallan.
- 05 · Validate** Pruebas automatizadas masivas. Cypress + IA. Cero sorpresas en producción.
- 06 · Deploy** Go-live progresivo con control total y capacidad de rollback inmediato.

ACELERACIÓN POR IA

AI-Augmented Migration	AI-Augmented Testing
Usamos LLMs para extraer lógica embebida en templates legacy, interpretar reglas no documentadas y traducirlas a formatos estructurados. Lo que antes tomaba meses, ahora toma semanas.	Generación automática de casos de prueba, comparación inteligente legacy vs nuevo, y detección de diferencias más allá de lo visual. Alta cobertura, mínimo esfuerzo manual (Cypress + IA).

EXPERIENCIA POR INDUSTRIA

Cada sector tiene sus reglas. Las conocemos todas.

20 años de proyectos reales en las industrias más exigentes de la región.

Banca Comunicaciones regulatorias masivas, onboarding digital y alertas en tiempo real. El margen de error es cero.	Seguros Pólizas, siniestros y renovaciones que deben llegar en el momento exacto, por el canal correcto.
Financiero & AFP Comunicaciones SBS, estados de fondo y reportes que no admiten retrasos ni errores.	Telecomunicaciones Facturas inteligentes que retienen, alertas que no irritan y upsell que convierte.
Gobierno Notificaciones ciudadanas masivas y documentos oficiales que el Estado no puede permitirse que fallen.	Salud Resultados, confirmaciones de cita y comunicados críticos donde la claridad no es opcional.
Educación Matrículas, comunicados institucionales y cobranza que mantienen la relación alumno-familia.	Utilities & Energía Facturación compleja, alertas de consumo y regulación de alta sensibilidad.



Retail & Fintech Comunicaciones transaccionales que fidelizan, loyalty y notificaciones que no se ignoran.	Fondos de Pensiones Reportes periódicos obligatorios y estados de cuenta que generan confianza a largo plazo.
Manufactura & Logística Documentos comerciales, trazabilidad operativa y cadena de suministro sin fricciones.	Real Estate Contratos, comunicaciones de cartera y seguimiento en ciclos de venta de alto valor.

PLATAFORMAS

Trabajamos con las mejores. Y construimos las nuestras.

Somos agnósticos porque nuestro compromiso es con la arquitectura del cliente, no con un vendor.

Plataforma	Descripción
OpenText Exstream	Plataforma enterprise líder para comunicaciones de alto volumen.
Precisely EngageOne	Composición avanzada con personalización en tiempo real.
DocPath	Generación documental flexible e integración enterprise.
NexUx — Producto propio ★	Plataforma SaaS omnicanal desarrollada por SOA Professionals.
Custom / Legacy	También migramos desde plataformas in-house y sistemas heredados.

PROGRAMAS

Ofertas claras. Sin letra pequeña.

No vendemos horas. Vendemos resultados.

CCM Modernization Program De la plataforma legacy al ecosistema moderno, sin interrumpir la operación.

CXM Transformation Program De documentos a experiencias. De transaccional a relacional. De costo a ventaja competitiva.

AI-Powered Communication Upgrade Personalización real, GenAI y decisiones inteligentes integradas en tu CCM actual.

CCM Managed Service Tu plataforma operada por quien más la conoce. Tú te enfocas en el negocio.

IMPACTO DE NEGOCIO

Lo que cambia cuando trabajan con nosotros

Costos operativos Menos ciclos manuales, menos errores, menos retrabajo.

Velocidad de cambio De meses a días para adaptar comunicaciones regulatorias.

Experiencia del cliente NPS que sube cuando cada mensaje llega bien y a tiempo.

Riesgo regulatorio Cero sorpresas en auditorías. Trazabilidad completa.

Conversión Comunicaciones que no solo informan — convencen y retienen.



¿Cuánto te está costando no transformar tus comunicaciones?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar cómo ves tu arquitectura CCM. Sin compromiso. Sin presentación de ventas.

SOA Professionals · CCM & CXM Services · Confidencial · Abril 2026