



DOSSIER DE SERVICIOS CCM/CXM

Retail & Fintech

Comunicaciones transaccionales que fidelizan, campañas de loyalty y notificaciones que no se ignoran.

Retail y fintech operan en entornos de alta competencia donde cada comunicación es una oportunidad de fidelizar o perder al cliente. SOA Professionals ayuda a retailers y fintechs a construir experiencias de comunicación relevantes, personalizadas y en tiempo real.

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

RETOS DE LA INDUSTRIA

Comunicaciones en Retail & Fintech: los retos que conocemos

Retail y fintech operan en entornos de alta competencia donde cada comunicación es una oportunidad de fidelizar o perder al cliente. SOA Professionals ayuda a retailers y fintechs a construir experiencias de comunicación relevantes, personalizadas y en tiempo real.

Reto	Descripción
Hiperpersonalización a escala	Millones de clientes con comportamientos distintos requieren comunicaciones únicas en cada interacción.
Tiempo real	Las notificaciones transaccionales deben llegar en segundos: confirmación de pago, transferencia, compra.
Omnicanalidad	El cliente interactúa por app, web, WhatsApp, email y punto de venta — la experiencia debe ser continua.
Loyalty y retención	Programas de puntos, cashback y beneficios requieren comunicaciones relevantes en el momento correcto.
Regulación financiera	SBS, CNBV, BCR y reguladores de fintech exigen comunicaciones claras sobre productos financieros.

CASOS DE USO

Cómo lo resolvemos

Soluciones concretas para los retos más frecuentes del sector.

01	Notificaciones transaccionales en tiempo real <i>Confirmación de pagos, transferencias y compras entregadas en segundos por canal preferido.</i>
02	Comunicaciones de loyalty <i>Alertas de puntos acumulados, beneficios disponibles y ofertas personalizadas.</i>



03	Estados de cuenta digitales <i>Resúmenes de actividad con análisis de gasto, categorías y recomendaciones.</i>
04	Campañas de activación y reactivación <i>Secuencias personalizadas para activar clientes inactivos o promover nuevos productos.</i>
05	Comunicaciones regulatorias <i>Notificaciones de cambios en términos, tasas y condiciones con evidencia de aceptación.</i>

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍA

Stack tecnológico recomendado

Seleccionamos la plataforma correcta para cada contexto. Nunca una solución única para todos.

NexUx (tiempo real omnicanal)
OpenText Exstream
Precisely EngageOne
Integración con Salesforce, Dynamics y plataformas de loyalty

IMPACTO DE NEGOCIO

Lo que cambia cuando trabajamos juntos

Resultado	Qué significa
Conversión	Notificaciones en tiempo real que capturan la intención de compra en el momento exacto.
Reducción de churn	Comunicaciones de loyalty relevantes que aumentan el engagement y la retención.
NPS mejorado	Experiencia de comunicación consistente y personalizada en todos los canales.
Cumplimiento	Trazabilidad de comunicaciones regulatorias con evidencia de entrega y aceptación.

¿Listo para transformar las comunicaciones en Retail & Fintech?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar todo. Sin compromiso.

contacto@soapros.pe	soapros.pe
--	---