

Casos de uso

Innovación, Tecnología y Cumplimiento al Servicio del Negocio

DIGITELTS

by MADISON®



Somos MADISON MK

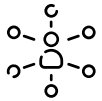
DIGITEL TS somos parte del grupo empresarial de servicios de marketing y tecnología MADISON MK, con amplia presencia en múltiples sectores económicos, y gran solvencia tecnológica y operativa para dar solución a los retos más exigentes.



30 años de experiencia.



Más del 95% renueva con nosotros.



Clientes en telcos, utilities, automoción, tecnología, consumo, banca, seguros.



+55 MM de facturación.



Más de 2.500 empleados.



Presencia en Madrid, Barcelona, Valladolid, Asturias y Lima.

DIGITEL^{TS}



Somos MADISON MK



Seguridad Jurídica

- o Nuestras Soluciones Digitales se encuentran registradas en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, actuando DIGITEL TS como [Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificado](#), según el reglamento eIDAS N° 910/2014 y dentro de la TSL de Europa.
- o Contamos con el [compliance técnico jurídico](#) de la firma de abogados ECIJA Abogados.



Seguridad de la información

- o Tenemos implantado un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) bajo la [Certificación ISO 27001](#).
- o Además de contar con un SOC (Security Operations Center), área interna encargada de velar por la [Ciberseguridad](#) de la Organización.



Soluciones SaaS

- o Modelo de nube MultiCloud que nos permite junto a nuestros proveedores de primer nivel (IBM, Amazon o Facebook), ofrecer todas las ventajas de un entorno Cloud de alto rendimiento con [SLAS](#) del 99,9%.
- o Capacidad y facilidad de integración de nuestras soluciones con los sistemas empresariales mediante [APIs REST](#).



Comunicación Certificada

- Notificación Electrónica
- Comunicación Electrónica
- SMS /Email Certificado
- WhatsApp Certificado

Comunicación Certificada

DIGITELTS

Las **Comunicaciones Electrónicas Certificadas** son intercambios de datos entre dos partes; de un emisor a un receptor en su inicio, donde DIGITEL TS actúa como interpuesto de las comunicaciones, generando pruebas robustas y custodiándolas de manera segura para permitir su aportabilidad en procesos de auditoría y judiciales.



Notificación Certificada

Envío de **notificaciones** para ser firmadas por emisor y receptor con evidencias jurídicas robustas que garantizan todo el proceso de notificación a través de avisos SMS / Email Certificado.



Comunicación Certificada

Envío de **comunicaciones** firmadas por el emisor para ser puestas a disposición y recogidas por el receptor, acreditando contenido del envío, sellado de tiempo y la entrega de dicha comunicación.



SMS/Email Certificado

Envío de información certificada a **dispositivos móviles o a buzones de correo electrónico** con generación y custodia de evidencias electrónicas.



WhatsApp Certificado

Solución que permite certificar procesos de comunicación y contratación con **firma electrónica en WhatsApp**.



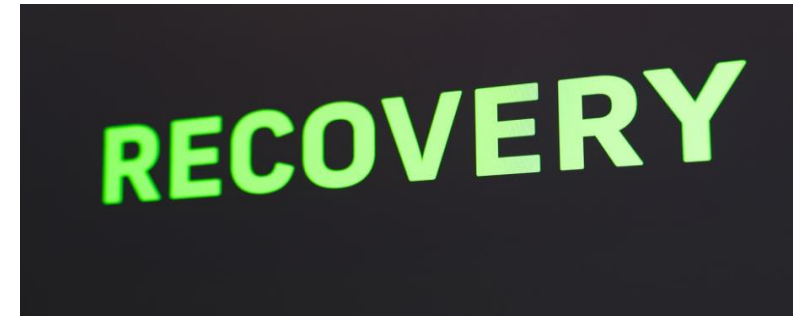
Caso de uso Sector Recobro

- Comunicaciones electrónicas certificadas, aplicación en los procesos del recobro.

Comunicaciones electrónicas certificadas, aplicación en los procesos de recobro

DIGITEL^{TS}

- Si hay un aspecto financiero que daña a cualquier empresa, independientemente de su tamaño, es el **cobro de deuda**.
- Tener un derecho de cobro no asegura que el deudor haga efectiva su obligación de pago y menos aún en un estado socioeconómico donde suele entenderse el pago de deuda como un lastre para las propias finanzas.
- La economía mundial está plagada de deudas. La solución se escenifica en departamentos u entidades privadas, que trabajan centrándose en la **eficiencia y calidad de métodos comprobados** para el cobro de los importes adeudados por un tercero sea empresa B2B o cliente final B2C.



- En este sentido, surge el **recobro**, entendido como las acciones que llevan a cabo las empresas con el objetivo de lograr que se efectúe el **cobro de las facturas adeudadas** de manera favorable a su vencimiento o una vez pasada la fecha pactada con la menor mora posible.

1 Dificultad en la contratación

- La contratación en el mundo del recobro es una de las fases más difíciles de abordar y uno de los **principales stoppers de estos procesos**.
- Por tanto se abren **múltiples posibilidades de contratación por medios electrónicos** y muchas veces no queda prueba de ello o no existe una conveniente trazabilidad dado que se contacta alternativamente por diferentes canales.
- Cuando se ejecutan estas acciones de recobro, es fundamental que el proceso que se lleve a cabo esté bien estructurado y exista una **trazabilidad** de las comunicaciones que se trasladan al cliente, sobre todo en aquellos casos en los que el no-pago de la deuda pendiente pudiera derivar en una suspensión del servicio, embargos u otro tipo de acciones legales.

2 Encontrar el modelo ideal

- Es imprescindible conseguir siempre una **prueba electrónica con efecto jurídico** sobre cualquier canal utilizado, que se relacione inequívocamente con el proceso de recobro. En este caso obtendría robustez de este en términos jurídicos y de trazabilidad
- Dentro de esta necesidad de trazabilidad de procesos y de control sobre las comunicaciones que se llevan a cabo, y particularmente hoy que la distancia social se ha convertido en una condición indispensable por motivos sanitarios, las **comunicaciones electrónicas certificadas** cobran más importancia que nunca.



¿Qué retos encuentran las empresas en el día del recobro?

DIGITELTS

3 ¿Cómo conseguirlo?

Digitel TS dispone de una solución para poder generar una prueba electrónica con efecto jurídico de las notificaciones por medios electrónicos realizadas por cada uno de los canales.



Prueba de voz

Certificación y custodia de la grabación de voz



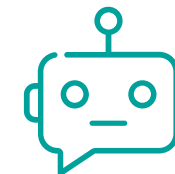
Email SMS

Envío de notificaciones con evidencias jurídicas



Render Web

Captura de contenidos en web públicas, landings de contratación y RRSS



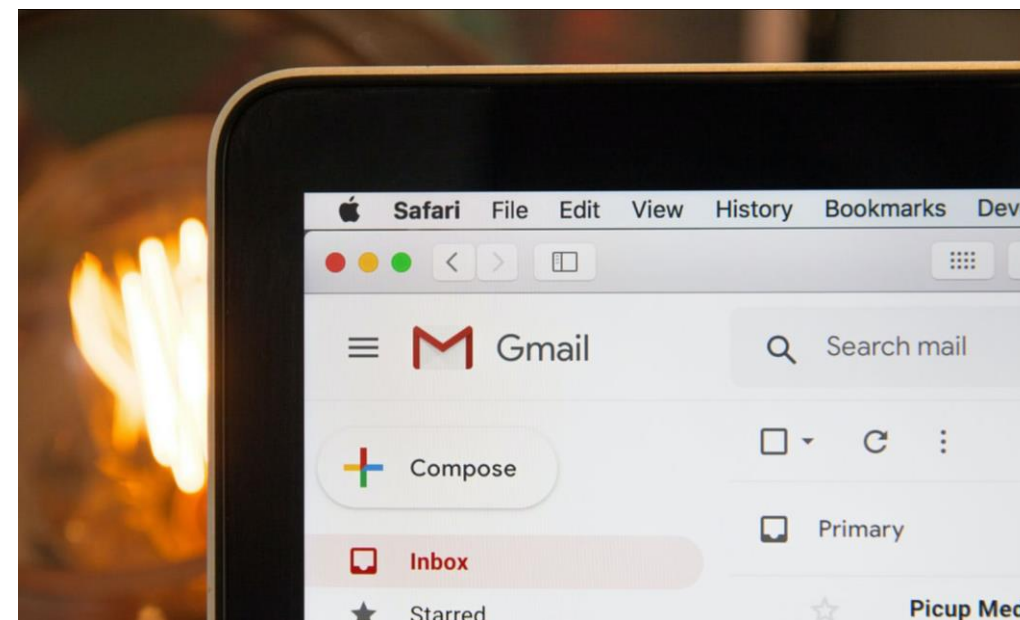
Chatbot Apps

Captura de diálogos de Chatbots y/o apps de mensajería (Whatsapp, Telegram...)

Qué son las Comunicaciones electrónicas certificadas

- Una **comunicación electrónica certificada** es una solución tecnológica que permite contar con una **prueba electrónica con efecto jurídico** en procesos judiciales.
- Las notificaciones electrónicas certificadas se pueden expedir como SMS, correo electrónico e incluso otros canales digitales no presenciales, como **WhatsApp**.
- La comunicación genera un **certificado y datos técnicos** que prueban que la comunicación ha tenido lugar en un momento determinado, con un contenido concreto y que ha llegado a su destinatario, incluso, se puede llegar a determinar si el receptor del mensaje ha interactuado con él, por ejemplo, haciendo clic en un determinado enlace del texto o descargando la documentación adjunta.

- Esta información queda **custodiada por la entidad emisora** durante un período de tiempo nunca inferior a los cinco años de acuerdo a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).



Principales ventajas de la notificación electrónica

- Uno de los puntos fuertes de la notificación electrónica es la **seguridad y cumplimiento** que aporta a las empresas esta tecnología.
- En España, y conforme al Reglamento eIDAS, extensible a todo el territorio comunitario, existe una figura jurídica denominada “**Prestador de servicios electrónicos de confianza**”, que se define como la “una persona física o jurídica que presta uno o más servicios de confianza, bien como prestador cualificado o como prestador no cualificado de servicios de confianza.”
- Es decir, una entidad autorizada por el Estado para **garantizar la integridad de los mensajes** transmitidos a través de canales electrónicos y, por tanto, asegurar que estos **no han sido alterados** después de su recepción, sus fechas de entrega...



Principales ventajas de la notificación electrónica

- En segundo lugar, es obligado hablar de la **componente económica**, y es que, el coste del envío a través de SMS, correo electrónico u otros canales no presenciales es siempre inferior (y dicho sea de paso, más efectivo) que los envíos postales tradicionales, en los que, además de un plazo de envío más largo, incurrimos en un proceso más complejo y engorroso tanto para el cliente como para la empresa.
- En tercer lugar, entra también en juego el factor de la **eficiencia en los procesos**. Como norma digital, cualquier proceso se digitaliza con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en el mismo, permitiendo así liberar de trabajo a la organización para que pueda centrarse en tareas de mayor valor.



- Por tanto, contar con una herramienta que permita el **envío de documentación** con **garantías legales** y más aún en escenarios como el de **la gestión de cobros**, es un elemento a tener en cuenta.

Cientes y Partners DIGITEL TS

DIGITELTS

CLIENTES



PARTNERS



DIGITELTS

by MADISON*

Si buscas una solución ecológica, que acelere los procesos de recobro y fortalezca los canales de atención al cliente

[Contacta con nosotros](#)