



## *Envíe Contenido Relevante a Cada Subscriptor*

Front Porch ofrece varias maneras para que los ISPs puedan enviar mensajes personalizados a sus subscriptores. Los ISPs pueden diferenciar el contenido enviado de acuerdo a criterios particulares. Cuando los mensajes se envían, los ISPs pueden personalizar los mensajes dirigidos a cada subscriptor consultando sus datos en tiempo real. Por ejemplo, los mensajes pueden darle la bienvenida a los subscriptores por su nombre o incluyendo información acerca del estado de su cuenta.

Configurarlo es fácil. Con nuestro sistema de administración basado en web, los ISPs pueden crear sus mensajes una sola vez de manera genérica y después controlar la personalización configurando sus servidores web para recibir datos enviados por el PorchLight. Los ISPs pueden consultar y obtener datos por nombre de usuario del subscriptor, ID de la sesión, o dirección IP. Al dirigirse a los subscriptores por su nombre, los ISPs ayudan a crear confianza sobre el origen del mensaje para que no sea confundido con spam o fraude. Al proveer datos, tales como, los balances de tiempo disponible en su cuenta o reportes de uso mensual de ancho de banda, los ISP mejoran la comunicación con sus subscriptores y reducen los costos relacionados a la atención a clientes.

Los ISPs también utilizan los datos enviados por el PorchLight a sus servidores web para otros propósitos. Cuando se direccionan subscriptores a sitios web de terceros, los ISPs pueden pasar la IP del subscriptor para la reconciliación de pagos por subscriptores referidos. Los servidores web de los ISP pueden utilizar los URLs solicitadas por los subscriptores para generar mensajes en formatos atractivos controlar el tipo de contenido que será mostrado y las ligas a los URLs originalmente solicitados por los usuarios.

### *Front Porch Ayuda a CYBERNET a Ganar el Premio al "Mejor ISP"*

**Situación:** CYBERNET, un prominente ISP en un mercado de alto crecimiento como el de Pakistán, tenía miles de subscriptores utilizando tarjetas prepagadas. Los subscriptores querían saber cuándo expirarían sus tarjetas, y hablaban frecuentemente al centro de servicio a clientes para preguntar por su estado de cuenta. El ISP necesitaba una mejor manera para atender las peticiones de sus clientes y mejorar su servicio.

**Resultados Deseados:** CYBERNET quería proveer un servicio sobresaliente a sus subscriptores al informarles del estado de su cuenta al momento que iniciaran su sesión. Este ISP visionario quería mejorar la experiencia de servicio de los subscriptores, buscando nuevas maneras de mostrar contenido más atractivo, relevante y personalizado para sus subscriptores.

**La solución única de Front Porch:** CYBERNET utilizó nuestra plataforma de Mensajería de Servicio al Cliente para mostrar anuncios personales en las pantallas de los navegadores de los subscriptores cada vez que estos iniciaban su conexión. Los mensajes incluyen información al momento sobre el estado de cuenta del subscriptor, obtenida por el PorchLight. Los mensajes se muestran entre cada página, permitiendo a los subscriptores continuar su navegación con un simple click a la página originalmente solicitada. La solución basada en servidor garantiza que se maneje de manera segura la información de la cuenta, sin utilizar cookies, atendiendo a todos los subscriptores sin importar el tipo de navegador o sistema operativo.

**Resultados:** Los subscriptores del ISP quedaron muy agradecidos y CYBERNET ganó el "BEST ISP" Consumers' Choice Award. Este servicio innovador ayudó a los subscriptores a obtener información de su cuenta de manera conveniente y les ahorró tiempo y dinero en llamadas al centro de servicio a clientes de CYBERNET. Así mismo, la aplicación ayudó al ISP a reducir costos, vender más tarjetas y reducir inconvenientes a los clientes. "Bajamos la carga en nuestro centro de llamadas, lo que nos trajo beneficios financieros y lealtad de nuestros clientes," dijo Syed Salik Hussain, Gerente de Sistemas de CYBERNET. "En una industria en que el servicio al cliente es un gran diferenciador, Front Porch ha probado ser de gran beneficio, no sólo para CYBERNET, sino también para nuestros subscriptores."

***"En una industria en que el servicio al cliente es un gran diferenciador, Front Porch ha probado ser de gran beneficio, no sólo para CYBERNET, sino también para nuestros subscriptores."***

## Mensaje con Contenido Personalizado

### Como Funciona

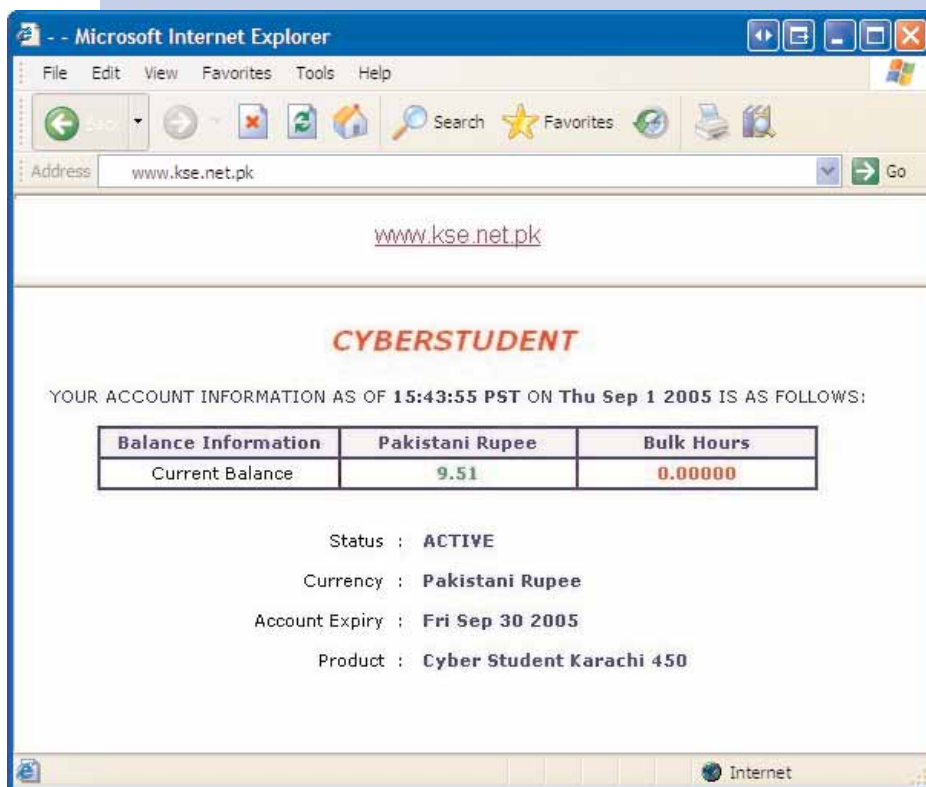
CYBERNET utiliza los equipos PorphLights de Front Porch para enviar mensajes basados en web de servicio a cliente y para ofrecer otros servicios, tales como, publicidad en línea. Cuando los subscriptores se conectan a la red de CYBERNET, los PorphLights envían al navegador del subscriptor a obtener el contenido del mensaje de los servidores de CYBERNET. Los PorphLights pasan los datos de nombre de usuario a los servidores de aplicación del ISP. La página web del ISP utiliza scripts CGI, desarrollados por ellos, para capturar el dato del nombre del subscriptor y utilizarlo para mostrar mensajes de bienvenida con el nombre del usuario e información del estado de su cuenta.

### Front Porch - México

Ramiro Aguirre  
Gerente de Ventas - México  
[raguirre@frontporch.com](mailto:raguirre@frontporch.com)  
Teléfono: (81) 1096-4125  
James Cook 2919  
Col. Cumbres 5o. Sector  
Monterrey, N. L.  
México C. P. 64610

### Front Porch - US

Carl Daly  
Director of Sales  
[cdaly@frontporch.com](mailto:cdaly@frontporch.com)  
Phone: (209)288-5526  
14520 Mono Way  
Sonora, CA 78641  
[www.frontporch.com](http://www.frontporch.com)



### *Estado de cuenta mostrado al conectarse.*

CYBERNET utiliza software de contabilidad para obtener la información de la cuenta del subscriptor en cada solicitud del mensaje. Cuando se reciben las peticiones web del servidor, la aplicación corre consultas en tiempo real hacia el programa de contabilidad del servidor, para mostrar el último balance de la cuenta del subscriptor en su navegador.

