



Transformación digital & los nuevos medios de contacto

10 de marzo, 2020

Martin Urrutia





Miles



Millones

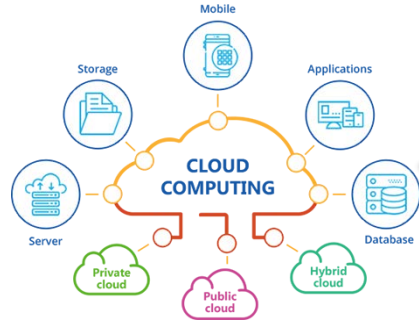


**Miles de Millones
objetos conectados**



**Billones
interacciones**

5 revoluciones que han habilitado la transformación digital



Nube & APIs



Móvil



Redes Sociales & mensajería



Big Data

La revolución de los clientes

Detras de cada objeto conectado hay un cliente generando información que las empresas pueden utilizar para darle un mejor servicio y tener una mejor comunicación.



Necesitamos pensar distinto



“Si hubiera preguntado a la gente que querían, me hubieran dicho que caballos más veloces”

- Henry Ford, fundador de Ford Motor Company

Toda empresa debe simultáneamente:

Invertir en desarrollar mejores caballos, más baratos y veloces...



&

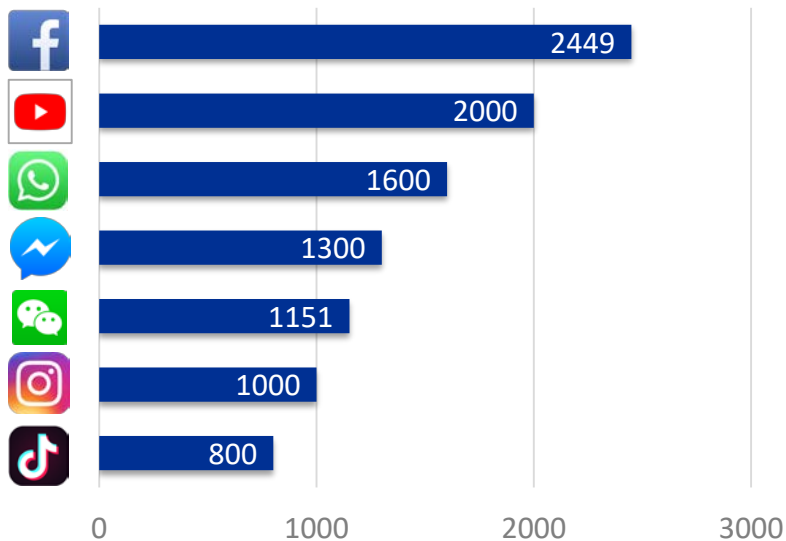
... así como invertir en desarrollar el automóvil para el futuro.



Ha habido un gran auge en la mensajería y los clientes quieren mensajearse con las empresas

- 3.8 mil millones de usuarios de redes sociales (50% de pob.), +10% vs 2019

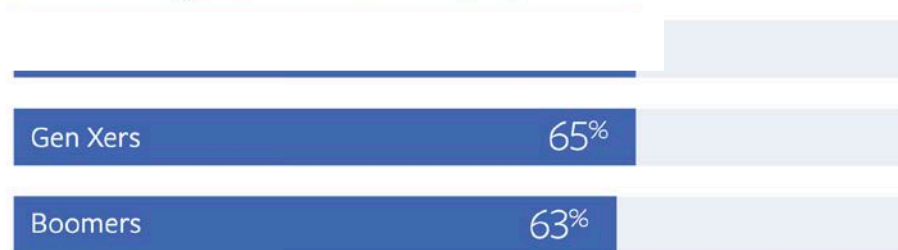
Monthly active users (M)



Según una encuesta de Facebook del 2016:

PEOPLE WHO'D PREFER TO MESSAGE THAN CALL OR EMAIL

When chatting one-to-one or with a group



Mensajear a los clientes genera beneficios importantes para las empresas

Mejor experiencia de cliente



Incrementa ventas

53

%

Genera ahorros



Genera información valiosa



Evolución de la mensajería empresa & persona

Notificaciones



Conversaciones



Comercio conversacional



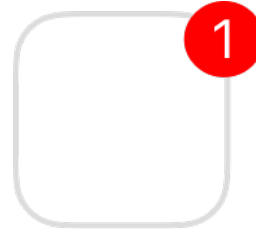
Los canales tradicionales



SMS



Blaster

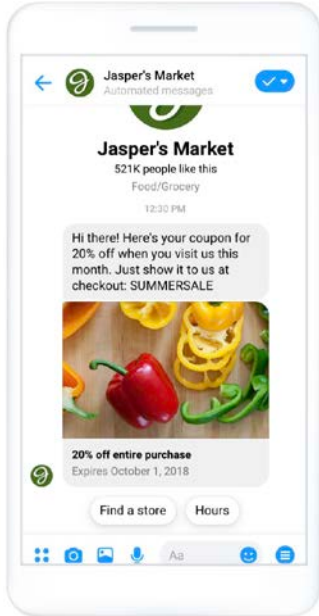


Push en App



Email

Redes Sociales & WhatsApp Business API



- Populares
- Verificados & con logo
- Confirmación entrega & lectura
- Multimedia
- Notificaciones, servicio al cliente y comercio conversacional

RCS de Google (Android)



Marca

Nombre, logo, color

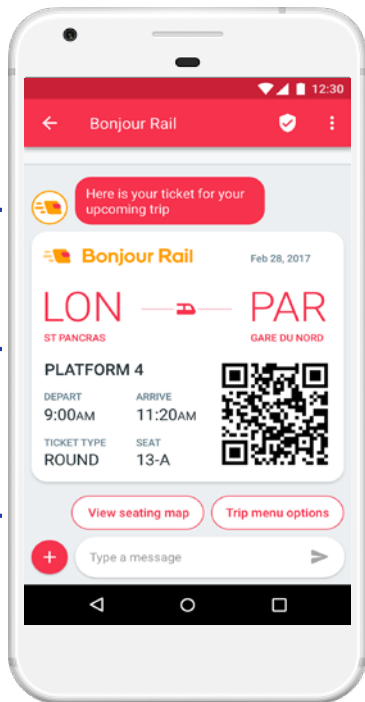
Multimedia

Carruseles, imágenes, Videos, GIFs

Respuestas

Sugeridas

Textos preprogramados por la marca



Verificado

Evita robo de identidad

Métricas reales

Confirmación de entrega y lectura en dispositivo,

QR Codes

Para tickets, tracking, cupones

Acciones

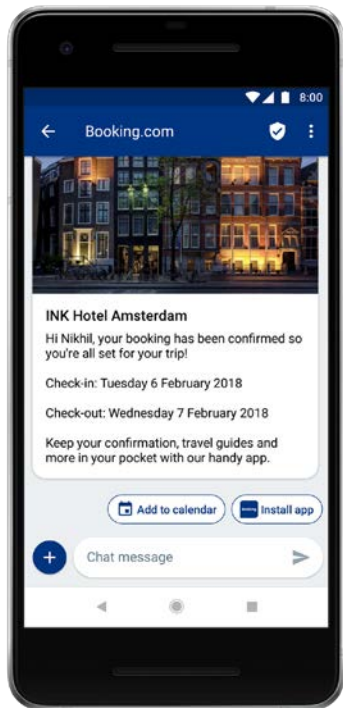
sugeridas

URL, Mapa, llamada, Calendario o App

RCS de Google (Android)



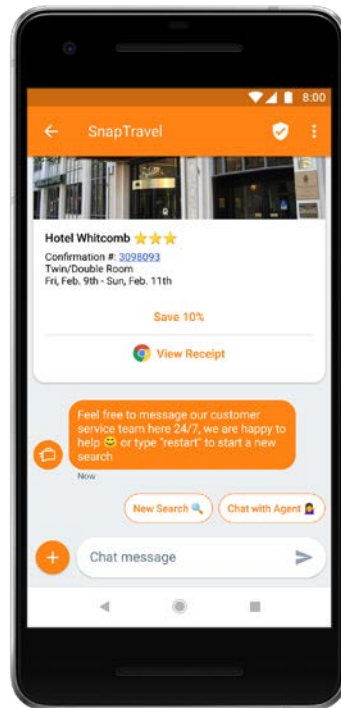
Tips y educación



Reservaciones



Promociones

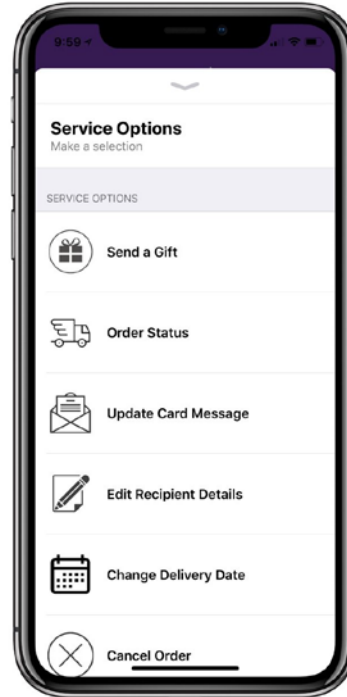
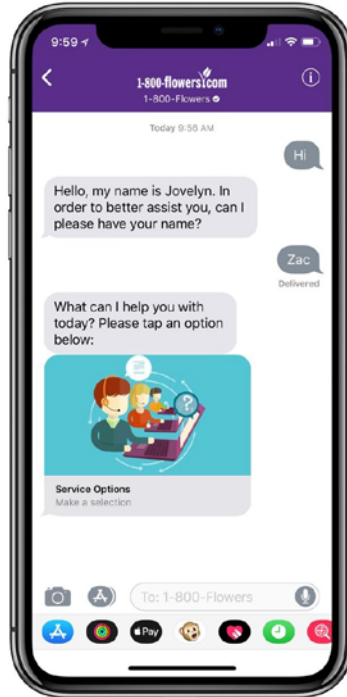
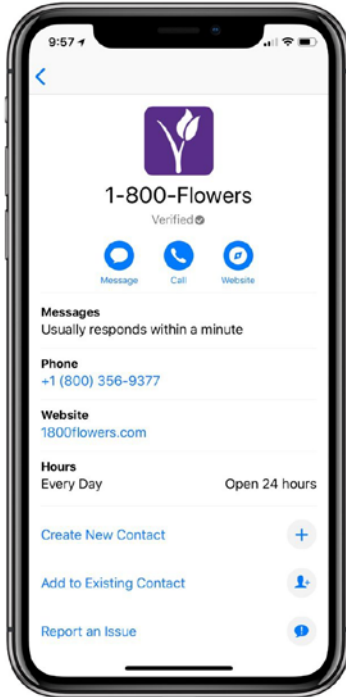


Servicio al cliente

Business Chat de Apple (iOS & Mac OS)

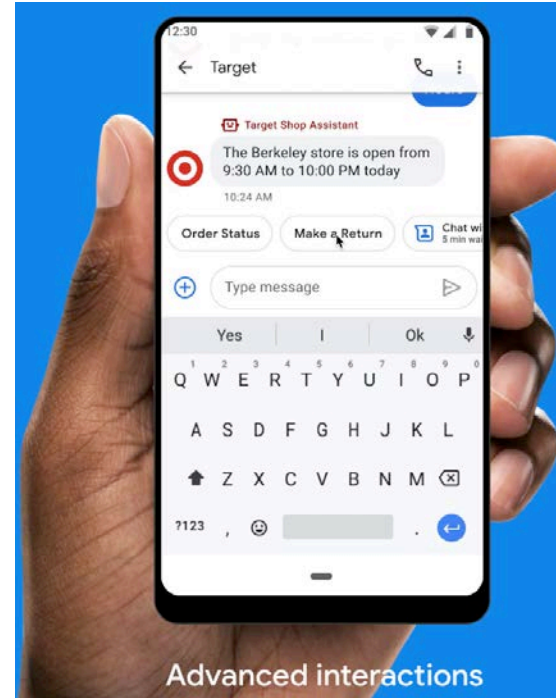
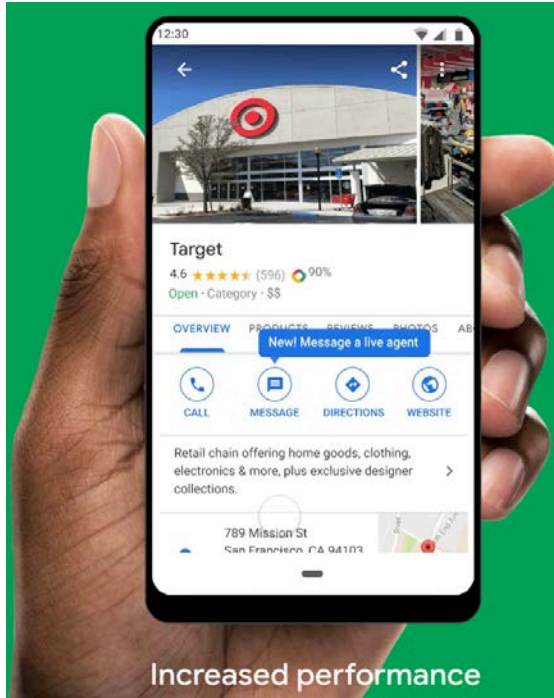


Business Chat



- Segmento atractivo de clientes
- Verificados & con logo
- Confirmación entrega & lectura
- Multimedia & pagos
- Transacciones, servicio al cliente y comercio conversacional

Business Messages for Large Business de Google (Beta) para Google Maps



Chat bots: herramienta de automatización



Agentes
Humanos



Inteligencia
Artificial



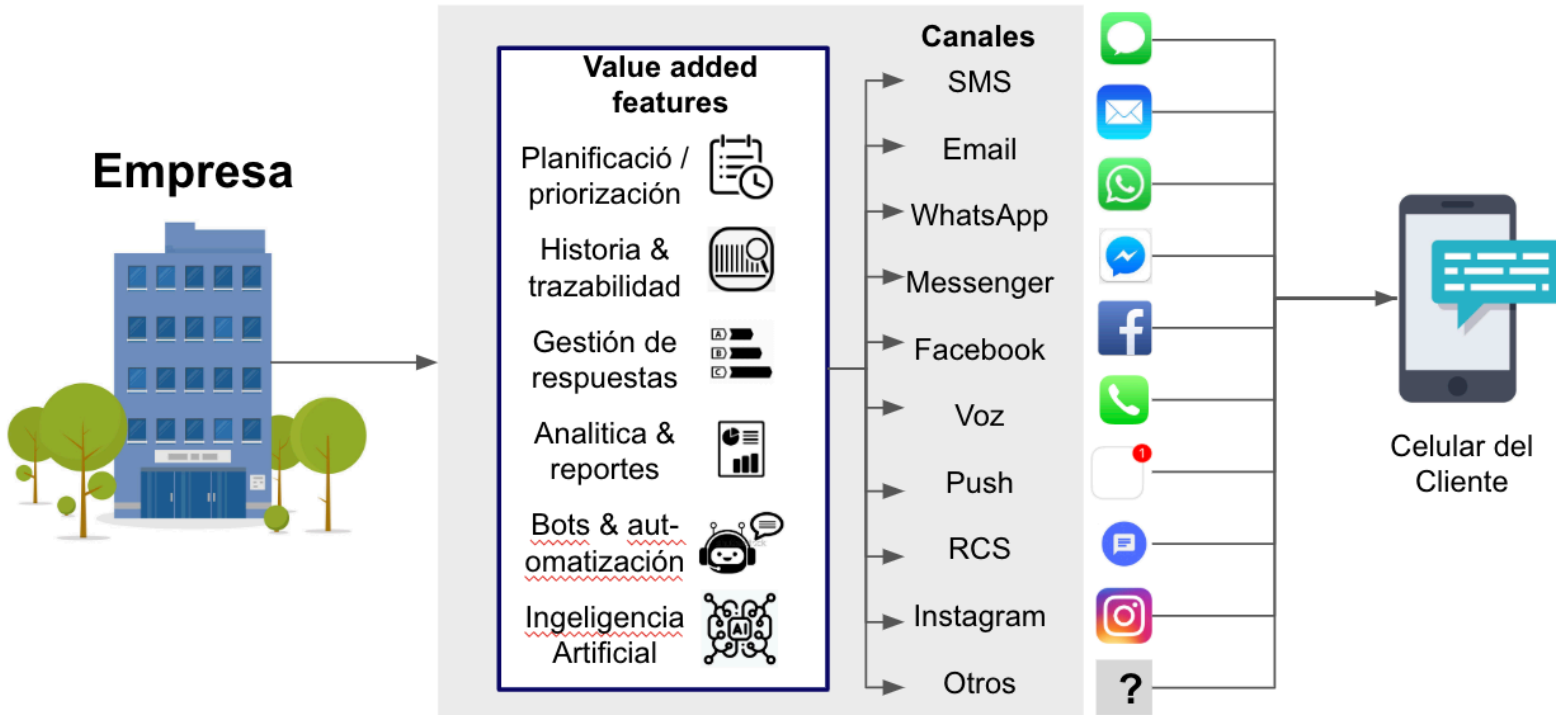
Inteligencia
aumentada

¿Cómo le hago con tantos canales?



1. Utiliza una plataforma de comunicación como servicio (CPaaS)

Communication platform as a service (CPaaS)



Mejores plataformas son omnicanal y tienen front intuitivo para gestionar comunicación...

Calixta CRM

Blanca Nelly

Información Transferir Acciones

Buscar chat

Mostrando: No respondidos (11)

WAI Blanca 11:14
FG Oky Sin clasificar

CHAT Juan 11:33
FB En el numero 18 en el Paseo Sant. Sin clasificar

FBM Irma 12:01
RD Es todo x el momento gracias. Pendiente

FBM Maria 12:19
SR Estafeta [Respuesta a: Que pa... Sin clasificar

SMF Maria 12:19
EM Me valen el ticket de devoluc... Sin clasificar

FBM Karen 12:27
SR Montefrey Sin clasificar

WAI 12:27
FN Pero no tengo la lista de prec... Sin clasificar

FB Daysi 12:28
M Gracias Sin clasificar

Usuario: SGPORTE v1.78.21-S2

Información

Nombre Blanca
Teléfono
Comentarios ORO

Cuenta 2153802
Tienda 47

Canal: Whatsapp 1
Fecha: 27/03/2019 11:05
Estatus: Abierto
Resultado: Sin clasificar
Agente: fgallardo
En espera: Una hora
Etiquetas: 47 Editar etiquetas

Historial del contacto

WAI 27/03/2019 Sin clasificar
WAI 21/01/2019 Solicitud existe...
WAI 20/12/2018 Solicitud existe...
WAI 06/12/2018 Solicitud existe...

El chatbot ha finalizado. 11:05

Se asignó automáticamente al usuario "srodriguez" (balanceado). 11:06

Hola, muy buen día. Me da mucho gusto saludarle, mi nombre es Soledad Rodriguez y es un gusto atenderle. 11:06

Enviado por: ACD/ASSIGNED

El usuario "srodriguez" cambió las etiquetas a "47". 11:08

En un transcurso de 30 minutos le confirmamos existencia de su pedido Srta. Blanca en santa 11:09

Enviado por: srodriguez

El usuario "srodriguez" transfirió el chat al usuario "fgallardo". 11:09

Oky 11:14

... así como herramientas de gestión, integración a sistemas y conexiones directas a canales

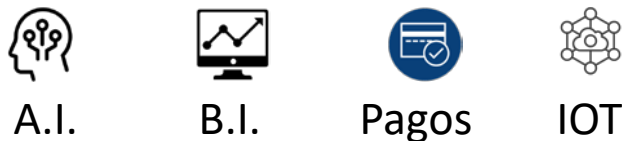
Se integran con sistemas de la empresa

- CRM  
- Bases de datos 
- Marketing automation 
- Otros 

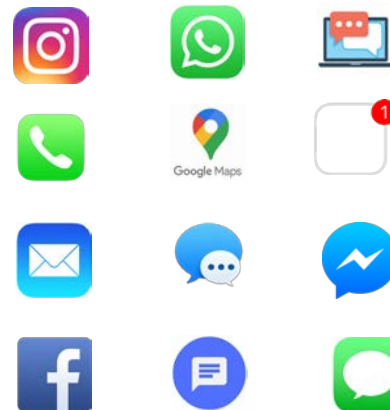
Plataforma con Herramientas



Integración con otros sistemas

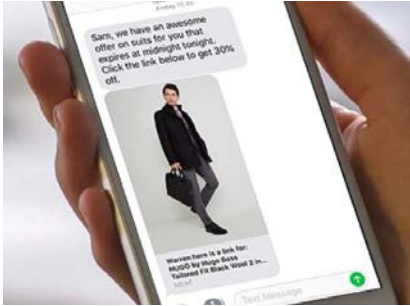


Conexión directa con todos los canales



2. El objetivo es mandar mensaje correcto en momento correcto por canal correcto

Mensaje Correcto



Momento Correcto



Canal Correcto



3. Mapear los *customer journeys* de tus clientes y diseñar contactos que mejoren la experiencia

Customer Journey



A través del customer journey, empresas debe conversar constantemente con clientes.

Empresas deben identificar **momentos clave** en el customer journey y buscar interacciones personalizadas, inmediatas y efectivas para mejor experiencia de cliente

Veamos un ejemplo de un customer journey

Customer Journey



Empresa: Banco

Cliente: Daniela, millennial de 28 años

Situación: BI del Banco detecta que Daniela compra seguido en tiendas de ropa y es buen cliente.

Objetivo: Ofrecerle una tarjeta de crédito acorde a sus necesidades y brindarle un excelente experiencia digital.

Customer Journey

Conciencia & exploración

Retención & lealtad

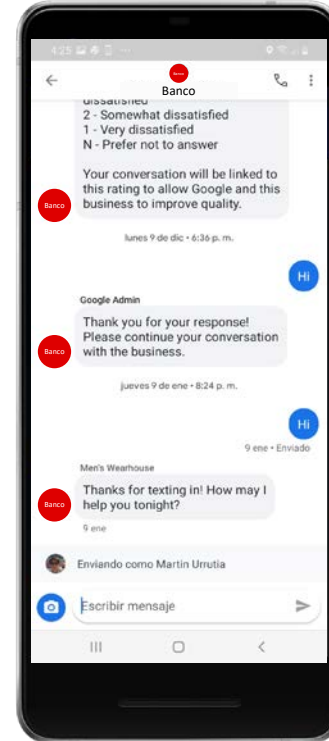
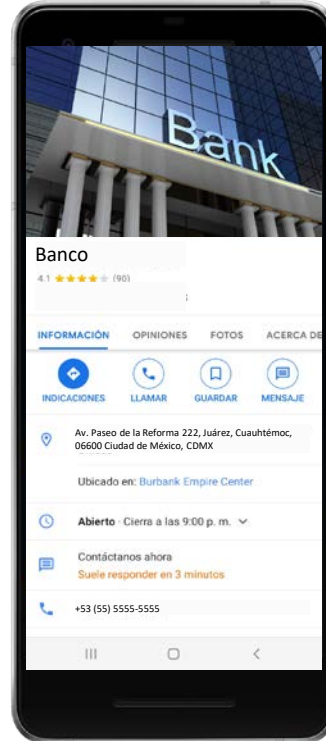
Compra

Engagement & Servicio

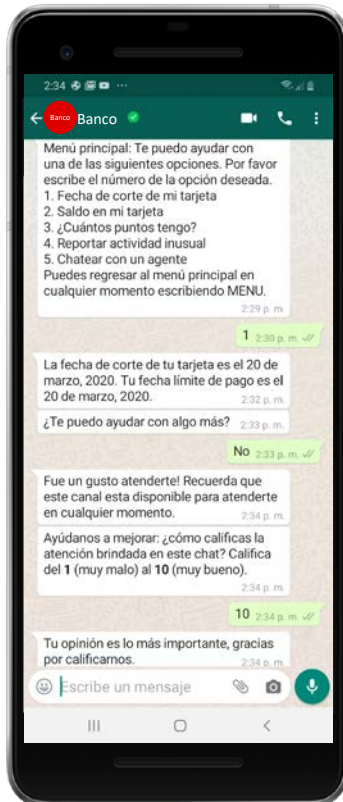
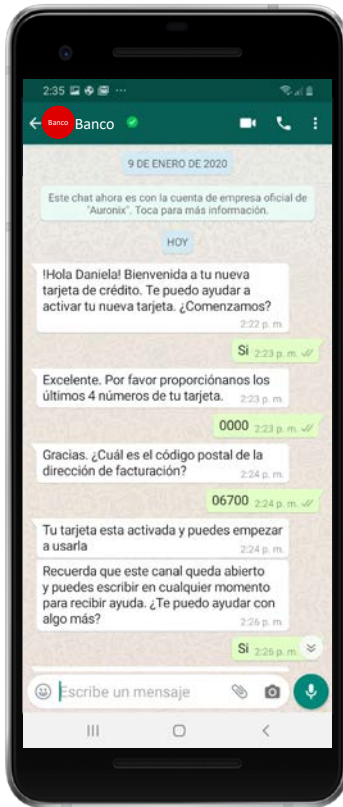
Onboarding



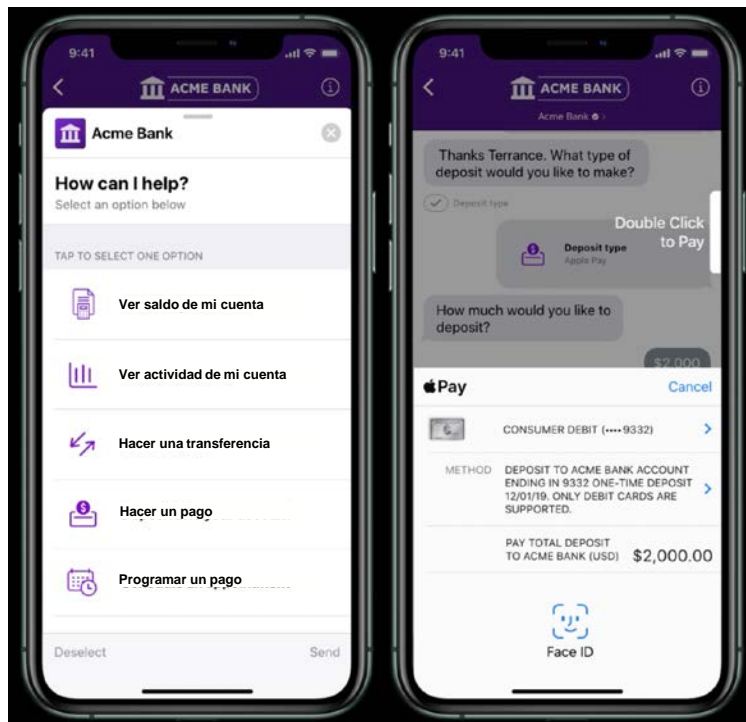
Customer Journey



Customer Journey

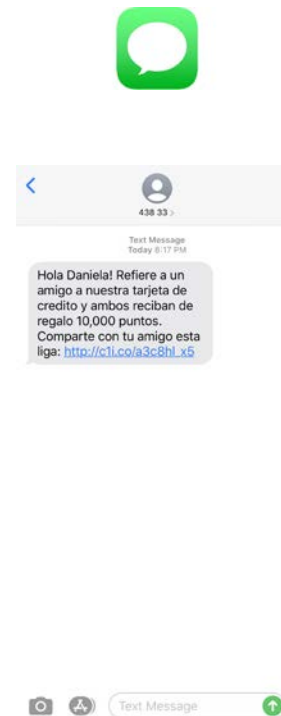
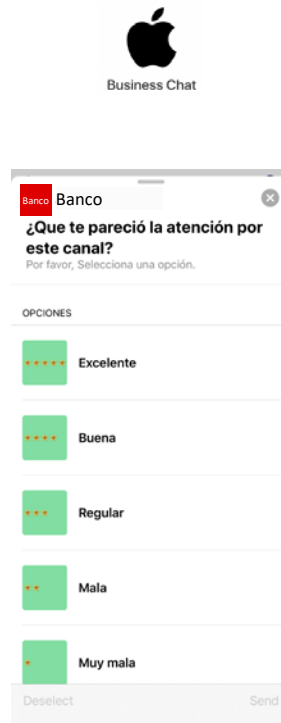


Customer Journey



Business Chat

Customer Journey



Resumen: 5 mensajes a llevarse hoy

- 1 La transformación digital ya sucedió; los clientes están conectados y quieren mensajearse con las empresas por canales digitales.
- 2 Las empresas que mensajean sus clientes generan ahorros, incrementan ventas, generan información y mejoran la experiencia de los clientes.
- 3 Existen muchos canales; tienen ventajas/desventajas según el casos de uso.
- 4 Es clave mapear el customer journey de los clientes y contactarlos a lo largo de este con el mensaje correcto, en el momento correcto y por el canal correcto.
- 5 Existen plataformas (CPaaS) que hacen fácil mensajear a tus clientes. Las mejores son omnicanal, con un *front* simple, tienen herramientas de gestión y se integran con otros sistemas.

¡Muchas gracias!

Martin Urrutia

Email: murrutia@auronix.com

Celular: +52 (55) 6762-5698

