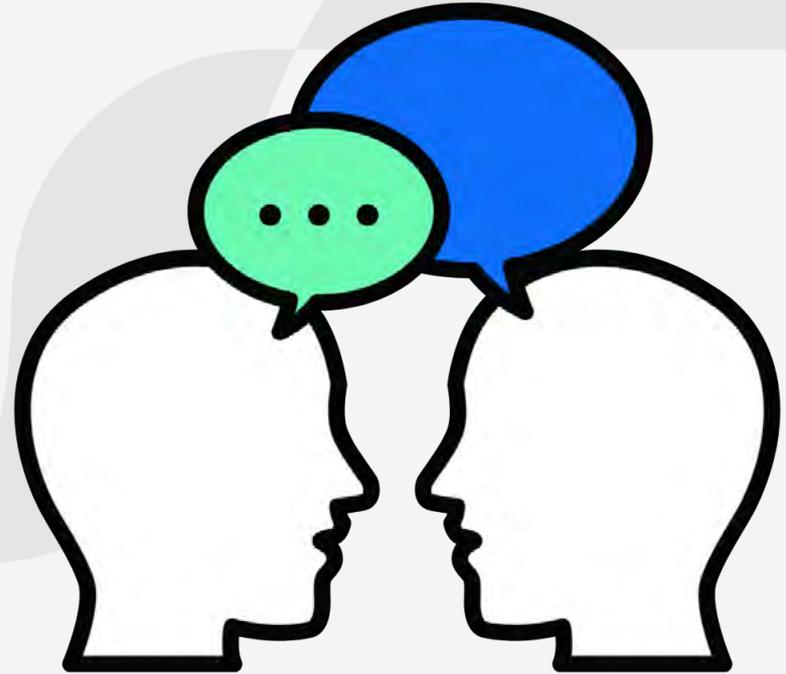




Transformando la  
comunicación  
empresarial:  
Estrategias Ganadoras  
en la comunicación  
digital y medios  
transaccionales



La comunicación es  
un factor  
determinante para  
la evolución: Desde  
las células, hasta  
los organismos más  
complejos en una  
sociedad

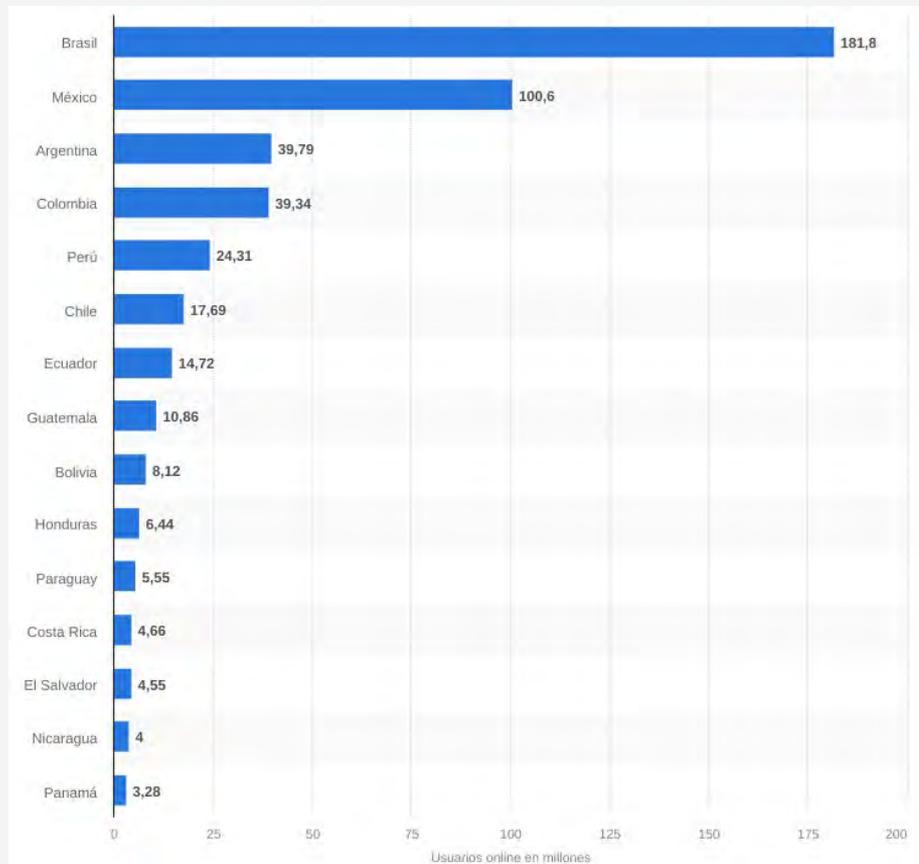


A hand holding a smartphone, surrounded by various digital communication icons such as a magnifying glass, speech bubbles, music notes, and a person icon. The background is dark with a blue glow.

Hoy la comunicación es DIGITAL

**nativa global**

En Latinoamérica hubo un crecimiento vertiginoso de usuarios de internet en los últimos 3 años





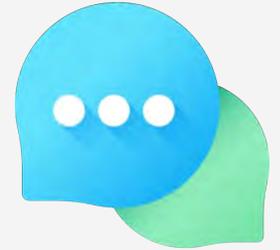
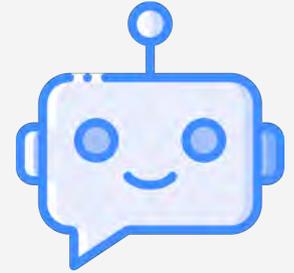
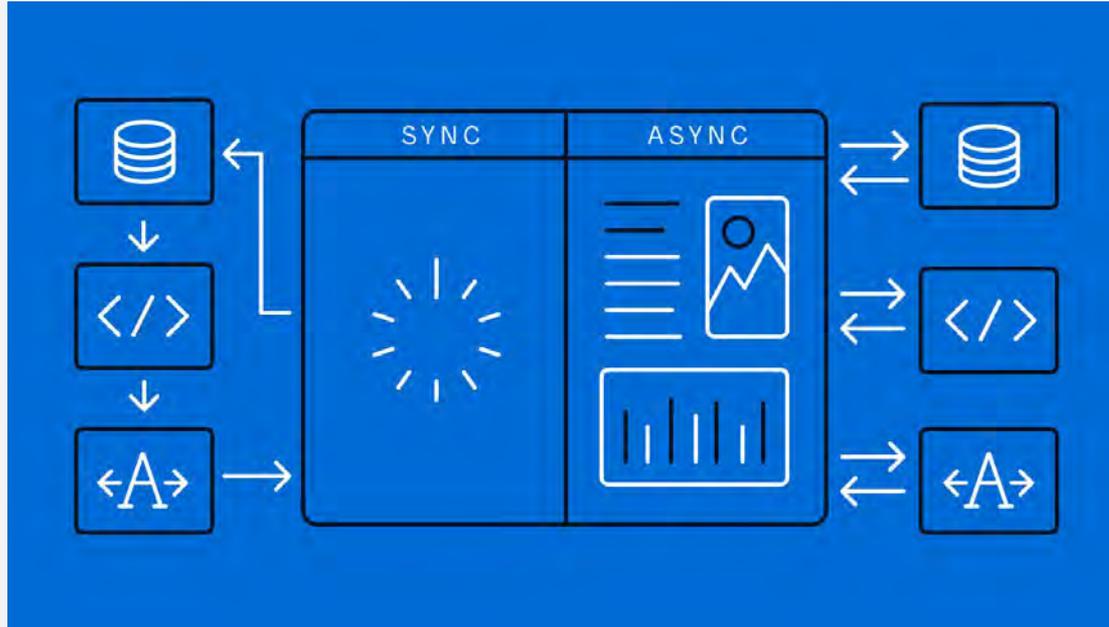
En todos los países de  
latinoamérica el GATEWAY  
principal a internet es un  
teléfono celular



Y esto te permite estar  
con tus clientes o  
potenciales clientes  
TODO el tiempo

**nativa global**

El reto es tener la estrategia correcta



nativa global

¿Qué es importante cuando hablamos de conversaciones digitales?

Entender la expectativa que tiene nuestro interlocutor en este Journey

¿Cómo?

¿Cuándo?

¿Síncrono  
o  
Asíncrono?

¿Automatizado  
o con un  
agente?

¿Y qué hago con todos los  
datos que se generan?

**nativa global**



# ¿Qué quieres hacer?



**Marketing**  
Brand awareness  
Lead Generation  
Effective Consideration



**Atención a Cliente**  
VIP  
Automatizada  
24/7



**Capital Humano**  
Reclutamiento  
Onboarding  
Ongoing  
Offboarding



**Commerce**  
Direct to consumer  
B2B  
Luxury



**On boarding**  
Verificación de ID  
Firma Electrónica  
Validación de documentos



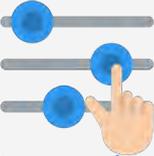
**Logística**  
Comunicación interna de última milla  
Actualizaciones de ruta en tiempo real  
Actualización de status de entregas

**¡Estar más cerca!  
¡Conectar mejor!**

**nativa global**

# ¿Cómo definir una estrategia?

¿Qué?

		Objetivo		
		 Generar/Convertir	 Atender/Cuidar	 Comunicar/Conectar
Tipo de contacto	 Automatizar			
	 Personalizar			

# ¿Cómo definir una estrategia?

¿Dónde?



WhatsApp



Instagram



Facebook Messenger



Twitter



SMS



Apple Business Chat



Portal web



InApp



Google Rich Business  
Messaging/RCS



Amazon Alexa



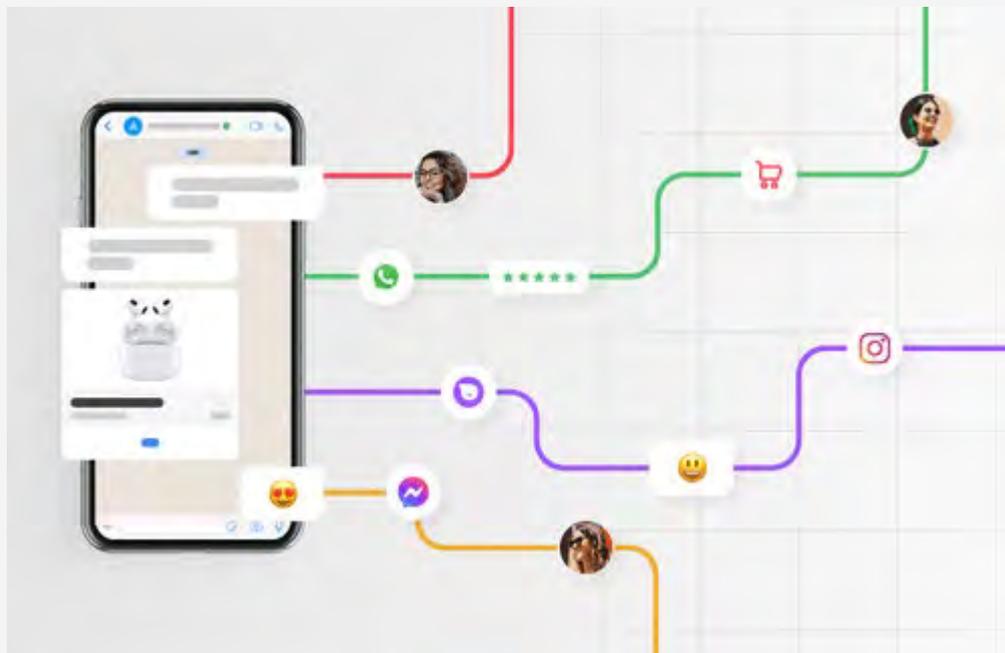
Telegram



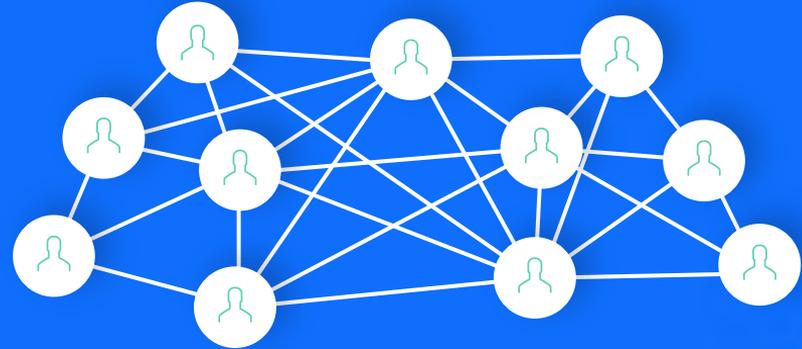
Google Home

# ¿Cómo definir una estrategia?

## ¿Cuándo?



¿POR QUÉ CONVERSACIONAL  
PUEDE SER TU MEJOR ALIADO?



# ¿Porque conversacional puede ser tu mejor aliado?

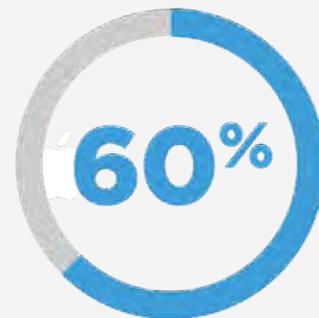
Los clientes esperan que las marcas los **entiendan**



"Cuando me relaciono con una marca, espero una experiencia conveniente".



"Sería más leal a una marca que demostrara que realmente me entienden y lo que estoy buscando".

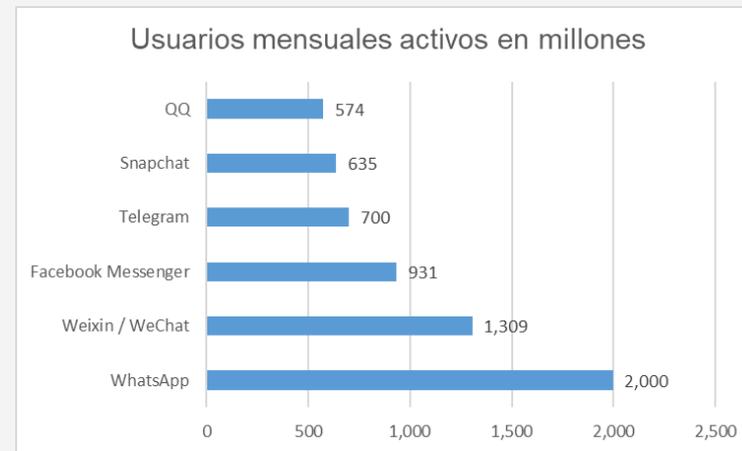
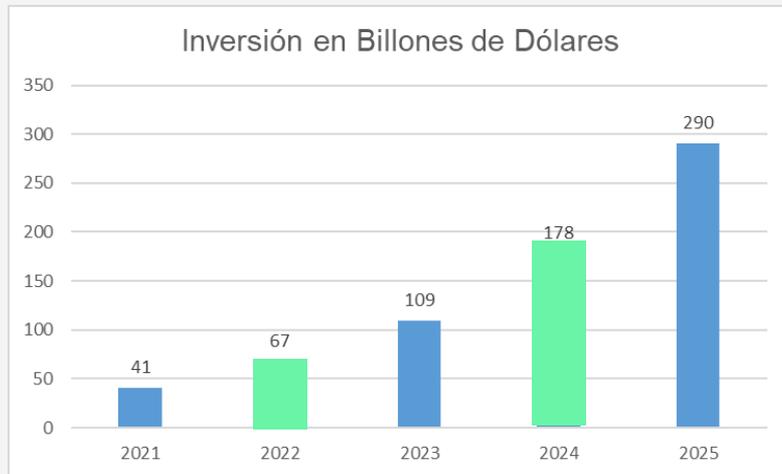


"Las marcas no hacen un buen trabajo al utilizar mis preferencias personales para predecir mis necesidades".

# ¿Porque conversacional puede ser tu mejor aliado?



masivo



Millones de personas en el mundo usan canales conversacionales, en los últimos 2 años la inversión en estrategias en esos canales ha crecido más de 260%

# ¿Porque conversacional puede ser tu mejor aliado?



Datos  
Declarados  
¿qué dicen?

¡me interesa!  
no me gusta  
¡que buen precio!



Datos de  
comportamiento

¿cómo lo dicen?  
¿cuándo lo dicen?  
¿no responden?



Datos  
transaccionales  
¿qué hacen?

compras  
carritos abandonados  
devoluciones

# ¿Porque conversacional puede ser tu mejor aliado?



## Conveniente

Las conversaciones se desarrollan al ritmo del consumidor, lo que lo empodera



## Permanente

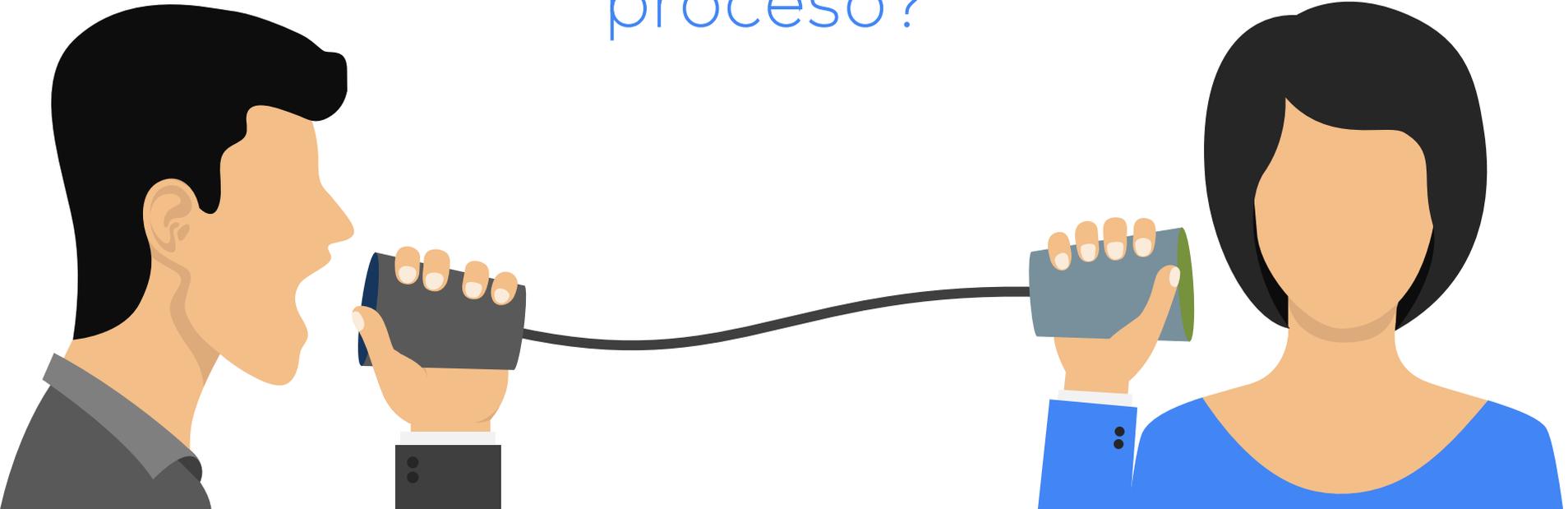
Tu marca puede acompañar todo el tiempo a tus consumidores en un espacio de confianza



## Oportuno

Toma la iniciativa de contacto en el momento preciso

¿Qué pasa si nos  
comunicamos en el  
proceso?





Menor Fricción



Mayor agilidad



Mayor satisfacción del cliente

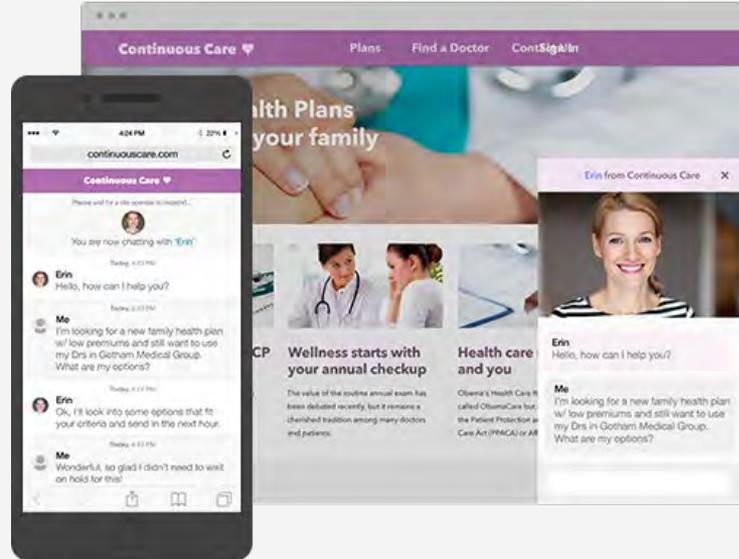


# Piensa Omnicanal



# Mensajería web

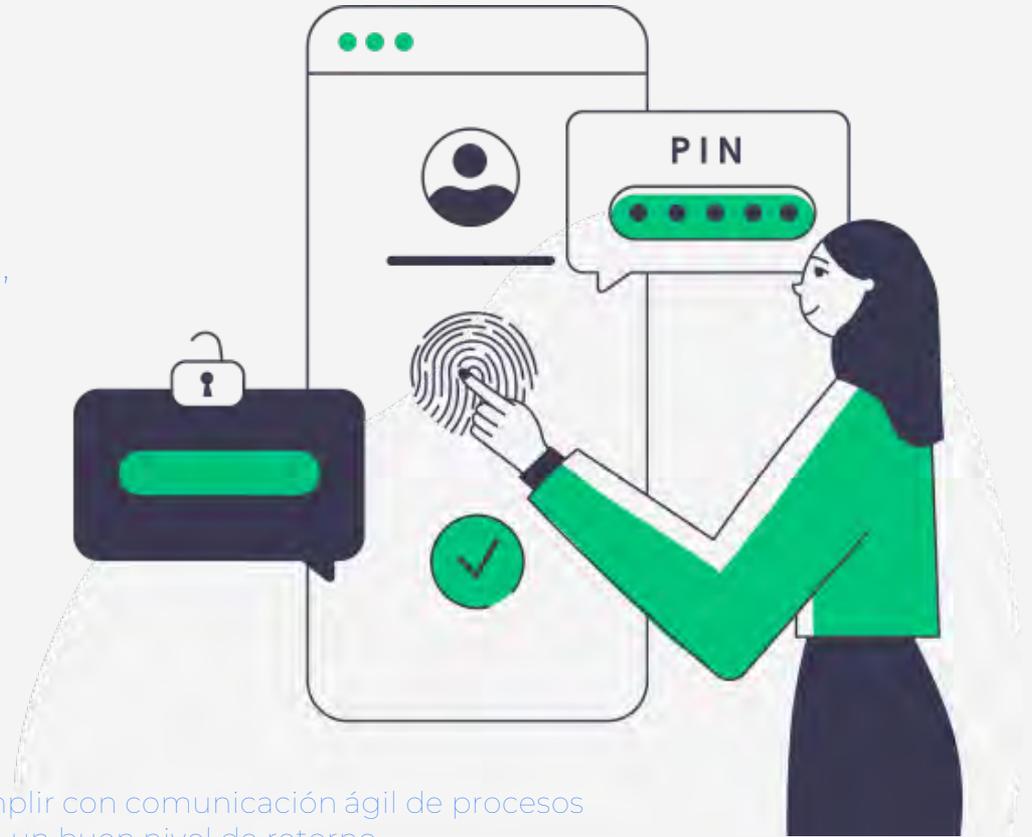
- Ideal para interceptar comportamientos dentro de un sitio web
- Apoyo instantáneo para soporte transaccional



Este canal es ideal para agilizar los puntos de fricción en experiencias síncronas

# SMS

- Ideal para procesos de respuesta esperada: Opt-in, validaciones, OTPs
- Notificaciones de bajo engagement



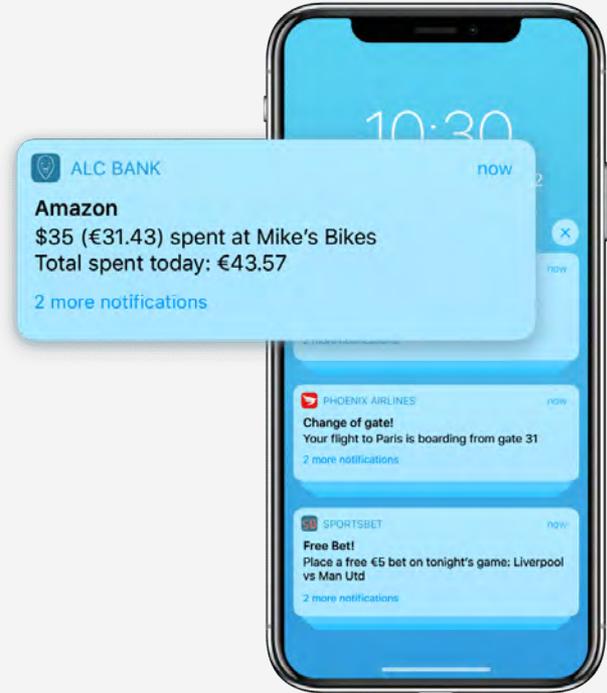
Este canal te permite cumplir con comunicación ágil de procesos obligatorios, pero no tiene un buen nivel de retorno

# Mensajería InApp

- Push notifications
- In App messaging
- Para tus usuarios más leales
- Tu App Compite por recursos con otras apps



Los usuarios de este canal son tus clientes más leales, capitaliza los datos de sus preferencias y comportamientos para poder crear arquetipos y perfil a otros usuarios dentro de este.

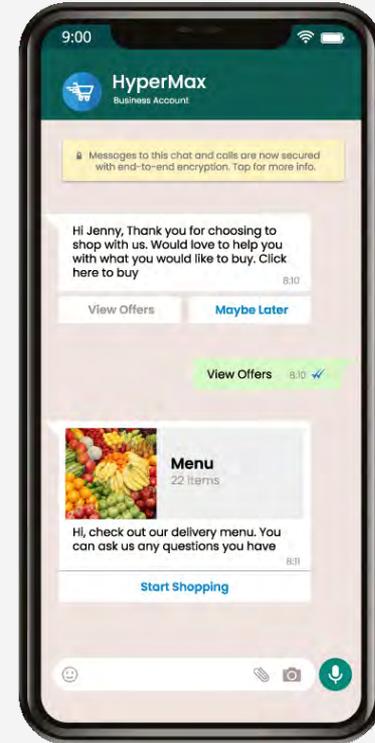


# Aplicaciones Conversacionales

- Altísimo nivel de respuesta
- Síncrono/Asíncrono
- Baja fricción (todos saben usarlas)
- No compite por recursos (ya están ahí)

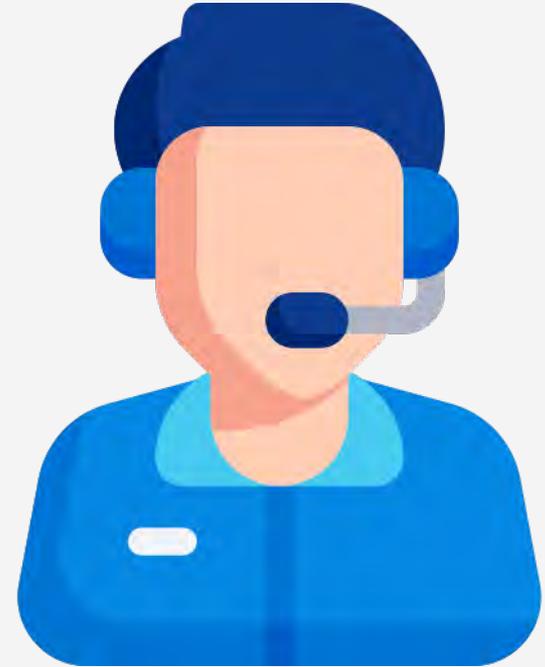


Las favoritas para combinar estrategias sincronicas y asincronicas, están instaladas en el 98% de los celulares



# Agentes

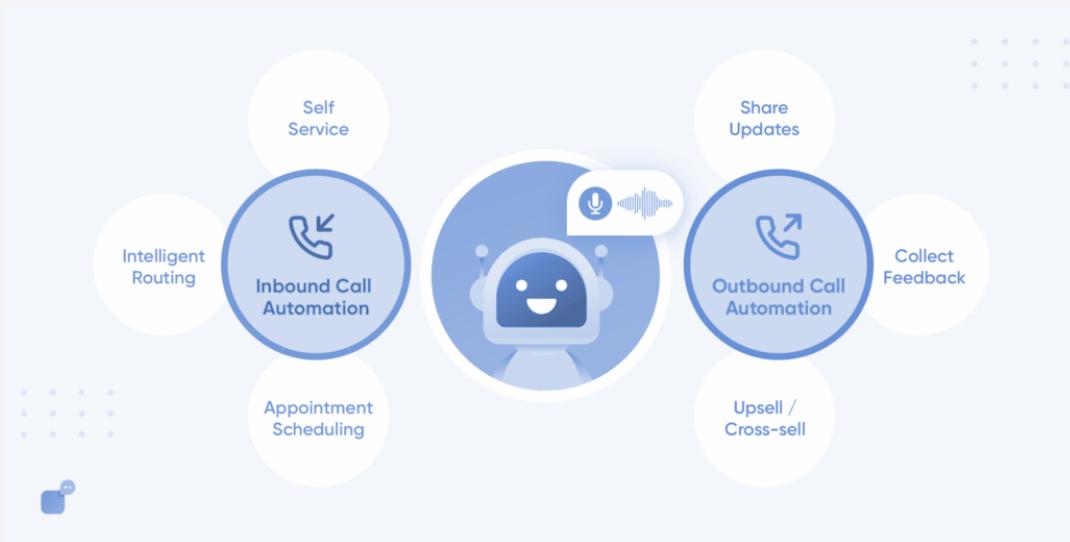
- Criterio Humano
- Mayor sensibilidad
- Contención inmediata



Son Humanos!  
pueden resolver mucho mejor cuando tienen contexto de conversaciones anteriores, o cuando llegan bien perfilados sus interlocutores

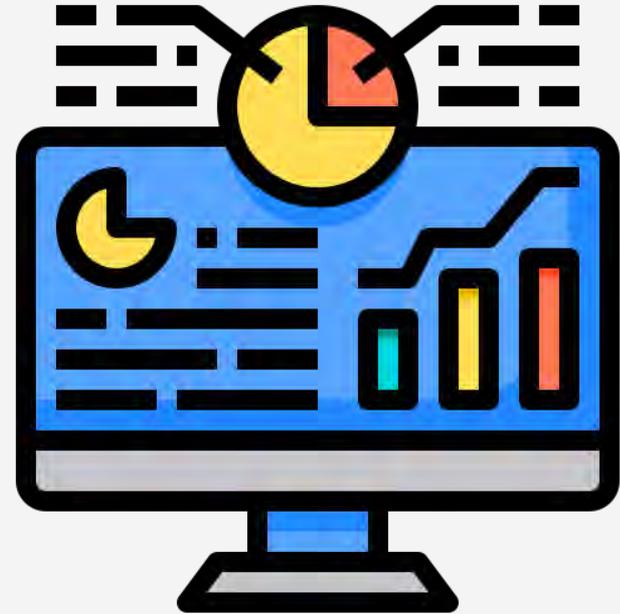
# Voice AI

- Ágil - tus usuarios evitan las filas de atención telefónica
- Respuestas rápidas



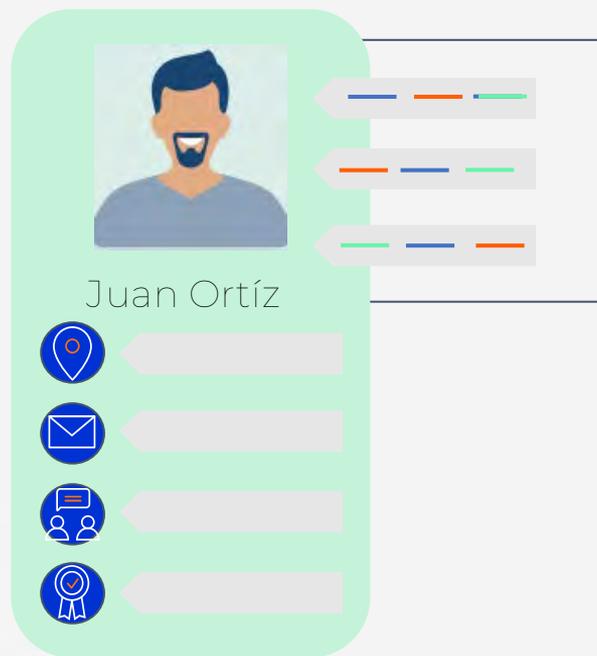
Ideales para atender volúmenes altos de demandas telefónicas

¿Y los datos?



# Enriquece la comunicación y simplifica la personalización para crear poderosas experiencias de cliente

Que los datos trabajen para tí



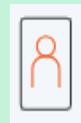
## Recolecta

- Seguimiento del comportamiento del cliente e importación de datos de cualquier fuente (Web, App, mediante, API, SDK y otras integraciones).



## Unifica

- Crea perfiles de clientes para ayudar a marketing y soporte a mejorar la personalización y la segmentación.



## Activa

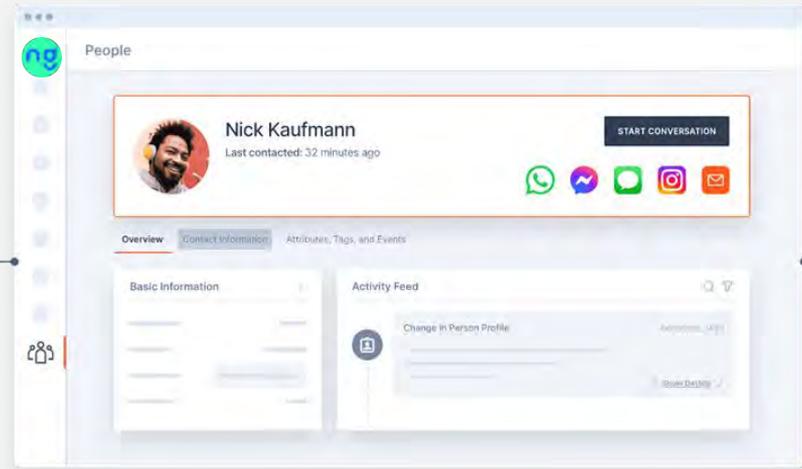
- Convierte las interacciones en nuevos datos, como puntuación de clientes potenciales, predicciones, recomendaciones y métricas agregadas.



## Analiza

- Análisis para comprender el comportamiento de los clientes y tomar decisiones basadas en datos que fortalezcan la experiencia de sus clientes.

- Form filled 
- Joined loyalty program 
- Address updated 
- Message received 
- Message opened 
- Purchase happened 



-  Marketing campaigns
-  Chatbot
-  Contact center
-  Channels
-  CRM
-  Analytics

Hablemos de casos prácticos



# Conversaciones de última milla Logística



Comunicación interna de última milla  
Actualizaciones de ruta en tiempo real  
Actualización de status de entregas

**nativa global**

# Capital Humano



Reclutamiento

Onboarding

Ongoing

Offboarding

