



# **LA IMPORTANCIA DE UNA PLATAFORMA DE MARKETING FLEXIBLE**

**Cómo integrar tus herramientas tecnológicas para optimizar el engagement de los consumidores**

¿Cómo están respondiendo tus herramientas de marketing el reto de crear experiencias conectadas? Los canales digitales surgen como la principal interfaz entre empresas y consumidores. En consecuencia, existe una gran presión para ofrecer experiencias holísticas que sitúen al cliente en el centro de todo a través de los distintos puntos de contacto.

De hecho, el 72 por ciento de los usuarios de Internet de todo el mundo están dispuestos a cambiar de marca y de proveedor de servicios tras una mala experiencia<sup>1</sup>. Los usuarios valoran significativamente el acceso a la información de manera oportuna.

La necesidad de conectar rápidamente el creciente número de puntos de contacto digitales –y llevar un perfecto registro de los consumidores– está dando un valor preponderante a tener las herramientas tecnológicas bien integradas. Se trata de un trabajo en curso, pero hay una funcionalidad que ofrece unas perspectivas prometedoras: **la extensibilidad de la plataforma de marketing**. Echemos un vistazo al modo en que una plataforma flexible e hiperconectada permite fácilmente el tipo de experiencias integradas que exige el consumidor de hoy, proporcionando pertinencia en cada una de las interacciones con los clientes, a la vez que se genera valor y eficiencia operativa.

## Incrementa el nivel de tus soluciones tecnológicas

Principales factores que los profesionales de marketing de más alto nivel están buscando mejorar en sus herramientas:

capacidad de mejorar la experiencia de cliente

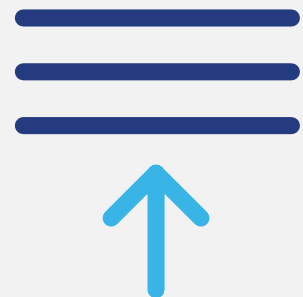
40%

integración con otras tecnologías

32%

tratamiento de los datos<sup>2</sup>

31%



## EX·TEN·SI·BI·LI·DAD

/ekstensibilidað/

**sustantivo**

La extensibilidad es el potencial de ampliar la repercusión de una plataforma de marketing digital añadiendo más fuentes de datos y características funcionales. La extensibilidad de las plataformas puede conseguirse mediante la conexión con otras herramientas a través de API y conectores para integraciones e intercambio de datos. Desde una perspectiva de marca o de comprador, la extensibilidad es sinónimo que una plataforma esta a prueba de futuro y que sigue aportando valor añadido mediante la integración de nuevos canales y aplicaciones, mientras es capaz de crecer a la par que las necesidades de una organización. Desde una perspectiva de consumidor, la extensibilidad proporciona las experiencias de cliente unificadas que estos esperan de las marcas, que a menudo permiten conexiones solo con algunos puntos de datos y de contacto, no con todos.

# Los clientes exigen experiencias significativas e integradas

En un momento en que las interacciones personales y de marca se han trasladado a los canales digitales, los consumidores esperan ser tratados como seres únicos en todo momento. Un sorprendente 71 por ciento de los consumidores espera que el servicio de atención al cliente conozca su historia tras la primera toma de contacto<sup>3</sup>.

Tal como reveló el estudio «El Consumidor Conectado de Selligent», el 71 por ciento de las personas cree que la personalización es muy importante, mientras que el 51 por ciento compartiría datos personales a fin de obtener experiencias de cliente más personalizadas. Los consumidores acogerían con agrado que las empresas recomendaran productos sobre la base de compras anteriores (64 por ciento), preguntaran por la última compra (71 por ciento), o propusieran ofertas sobre la base de productos que se han buscado sin llegar a comprarse (64 por ciento).

# Dar sentido a la información y a los flujos de datos

Hoy en día, las empresas están rodeadas de más datos que nunca. En 2020, el consumidor medio genera 1,7 megabytes de datos (el equivalente a una fotografía digital de alta resolución) por segundo<sup>4</sup>. Además, los datos no solo llegan en mayores cantidades, sino también a través de un número de canales y puntos de contacto sin precedentes.

Las marcas reciben datos de clientes procedentes de innumerables fuentes: tanto personales como información sobre cuentas y transacciones van llegando por goteo a través de canales de ventas online y offline. También nos llegan datos comportamentales a través de los sitios web y las aplicaciones móviles de las empresas. Y fluyen más datos a través de los canales sociales, los sistemas de chat, las aplicaciones de mensajería y los emails, sin olvidarnos de las interacciones con el servicio al cliente y las devoluciones de productos.

En definitiva, controlar este flujo de datos –y crear depósitos de información para cada cliente – plantea un constante reto para cualquier empresa.

Flujos de datos visualizados en un perfil universal



# Conseguir la integración de las plataformas de marketing

La extensibilidad de la plataforma de marketing prioriza un flujo de datos de consumidores sin fricciones y una impecable integración entre soluciones tecnológicas. Para hacerlo posible, las plataformas se apoyan en la integración a través de API que garantizan una transferencia de datos con herramientas específicas de cada tarea por toda la organización; por ejemplo, la infraestructura de la atención al cliente. Además de ofrecer una integración por API, Selligent Marketing Cloud saca partido de conectores predefinidos para ayudar a las marcas a derribar los silos, reducir el tiempo que se tarda en sincronizar la información clave en la plataforma, y proporcionar un refuerzo con tareas o procesos de datos visuales para enriquecer los perfiles de cliente a través de la adición de datos de terceros, antes de que se produzca la verdadera activación de la información para influir positivamente en las experiencias de cliente y ofrecer resultados en todos los puntos de contacto principales.

## Visión del cliente de 360 grados

Ahora más que nunca, los profesionales de marketing necesitan tener una visión del cliente de 360 grados para ofrecer un engagement pertinente. La plataforma de Selligent proporciona esta visión holística, que combina toda la gama de elementos –desde los datos demográficos de los clientes, pasando por los anteriores comportamientos de compra y los canales de interacción, hasta la fase del ciclo de vida– en un perfil universal, que se pone a disposición de los departamentos de toda la organización.

## API

Selligent Marketing Cloud se enorgullece de contar con potentes métodos y funcionalidades API que permiten una integración y una automatización flexible con los sistemas externos. Desde la sincronización de datos y la integración con sistemas de gestión de contenidos (CMS), hasta la activación de journeys sobre la base de acontecimientos externos, nuestra API proporciona excelentes funcionalidades automatizadas, con un sencillo desarrollo y funciones de prueba altamente visuales mediante nuestra API Explorer, para un desarrollo y una ejecución rápida. Las API ayudan a integrar los CMS internos para generar e implementar contenidos, a la vez que hacen un seguimiento de los resultados a través de un gran número de puntos de contacto. Las funcionalidades incluyen:

- La función API Explorer, creada a partir del marco swagger.io para proporcionar un potente e intuitivo desarrollo de API y experiencias de prueba (testing).
- La introducción de parámetros y una fácil generación del código API utilizando una extensa biblioteca de métodos y funciones, así como la iniciación de pruebas de validación end-to-end con un solo clic
- La generación de activos de forma externa para cualquier canal, p. ej., email (HTML simple), páginas, SMS y mensajes móviles *push* en múltiples idiomas
- La sincronización de datos en los distintos sistemas externos de forma bidireccional, para un perfecto flujo de datos
- El envío o la programación de implementaciones puntuales, journeys recurrentes o mensajes transaccionales para cualquier canal
- La gestión de tareas, la validación del estado de todas las API y la garantía de una confianza en el rendimiento

Para obtener más detalles, descarga nuestra hoja de producto «API Explorer».<sup>5</sup>

## Conectores

Selligent Marketing Cloud ofrece una gran variedad de conectores preestablecidos que permiten una rápida configuración e integración con las principales tecnologías. Por medio de estos conectores, Selligent Marketing Cloud se combina de forma eficaz con tus partners tecnológicos de confianza, a la vez que expande tus resultados mediante un engagement con el cliente basado en datos a través de todos los canales. En tan solo unos pasos de fácil configuración, los profesionales de marketing pueden ampliar el alcance de su plataforma para incluir soluciones de comercio electrónico, plataformas de gestión de datos (DMP), herramientas de ventas y servicios (CRM), sistemas de gestión de contenidos (CMS) y mucho más. Algunos ejemplos de conectores predefinidos y casos prácticos que respaldamos son:

- Conectores DMP para Oracle BlueKai, Lily Enterprise y Lotame para publicidad y retargeting
- Integración con Adobe Analytics o Google Analytics para agregar valores UTM de cara a hacer un seguimiento del tráfico de remisiones por email en tu sitio web
- Apoyo CMS para bloques de contenido de Drupal, que puede ayudar a ofrecer contenidos multilingües
- Ampliación de la publicidad en redes sociales al diseño de journeys de clientes con una conectividad simple para respaldar las audiencias Facebook Custom Audiences o Google Customer Match

Descarga nuestra hoja de producto «Connectors» para obtener más información técnica<sup>6</sup>.

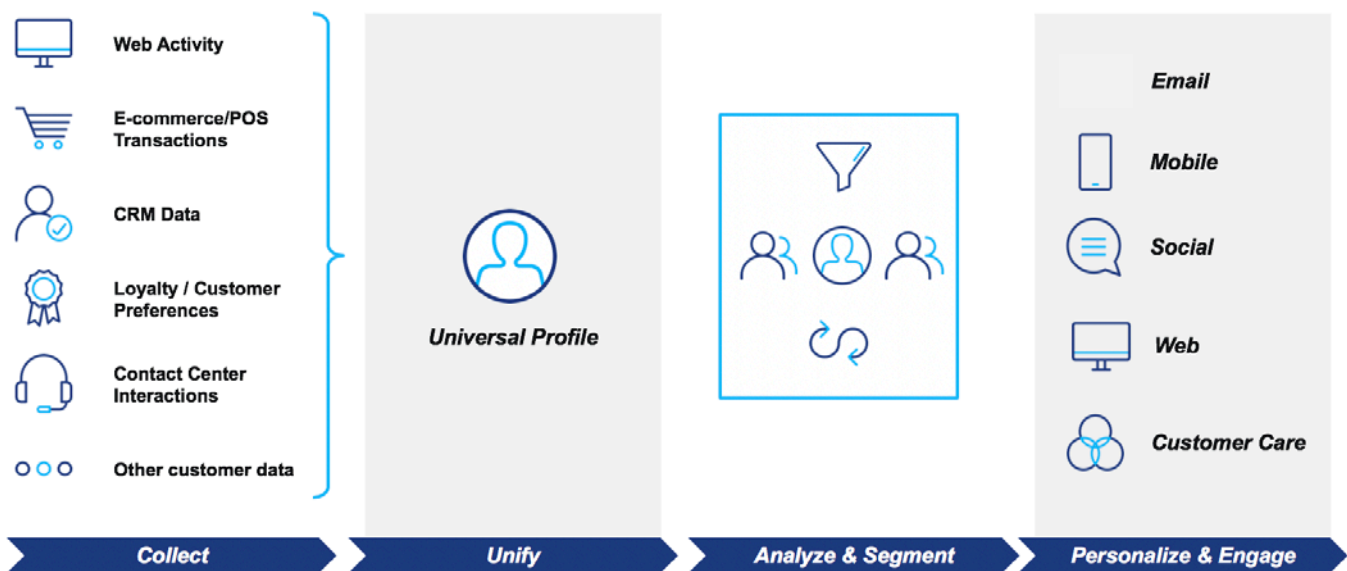
## Valor añadido

Elegir una plataforma de marketing extensible no solo proporciona mejores experiencias a los clientes. También aporta valor a dos niveles: En primer lugar, ahorrando en costos operativos e impulsando la productividad a través de la integración de la informática y el marketing. Y, en segundo lugar, añadiendo posibilidades de ingresos en distintos puntos de contacto de otro modo inexplorados; por ejemplo, sugerencias de productos pertinentes durante las interacciones con el servicio de atención al cliente. Desde una perspectiva más general, las empresas se beneficiarán de una mejor retención de clientes como resultado directo de una experiencia de cliente más personalizada y un engagement optimizado.

<sup>5</sup> <https://www.selligent.com/resources/product/api-explorer-real-time-integration-capability/prodapiexus>

<sup>6</sup> <https://www.selligent.com/resources/product/connectors-fast-track-3rd-party-integrations/prod3rdpartyintus>

# Experiencias de consumidor conectadas en Selligent Marketing Cloud



Las plataformas de marketing plenamente integradas proporcionan el tipo de experiencias centradas en el cliente que exigen las audiencias de hoy. Estas recaban, unifican y analizan los datos personales de los clientes, después utilizan herramientas de IA específicas del marketing para ofrecer pertinencia personalizada en cada interacción. Asimismo, no obligan a las marcas a ingerir todos los datos necesarios para la personalización, sino que proporcionan los medios para acceder a datos externos en tiempo real de manera que se garanticen contenidos y ofertas pertinentes, diseñadas para buscar un engagement individualizado con cada cliente ofrecido a escala.

Esta extensibilidad de la plataforma confiere un nuevo nivel de perspectiva holística, centrando en el cliente todas las interacciones, entre otras cosas, mediante:

- La plena identificación de los clientes a través de los distintos canales y dispositivos, permitiendo una gestión de perfiles anónimos y una mejor resolución y consolidación de la identidad del cliente
- Ofertas y recomendaciones personalizadas creadas mediante IA y Machine Learning, determinadas en tiempo real sin necesidad de meses de entrenamiento de datos
- El aprovechamiento del producto Smart Audiences, impulsado por IA, para identificar a aquellos clientes que tienen más probabilidades de conectar con tus contenidos y ofertas, ideal para líneas de productos de nicho o excedentarios
- El aprovechamiento del producto Smart Content, impulsado por IA, para proporcionar recomendaciones en tiempo real relativas a cualquier producto o contenido (como artículos), reforzado con una lógica humana
- El aprovechamiento de nuestra API para introducir contenidos y datos en tiempo real en los emails; por ejemplo, para mostrar los niveles de existencias a fin de impulsar la demanda, o el actual saldo de puntos de fidelidad
- La personalización de experiencias web tanto para los visitantes conocidos como anónimos, alimentada por un contexto comportamental en tiempo real de «click-and-view», y recomendaciones de contenido impulsadas por IA
- El aprovechamiento de datos en tiempo real dentro de los journeys, ya sea para desencadenar escenarios basados en eventos, o para consultar datos a través de servicios web a lo largo del journey a fin de adaptar de forma dinámica la trayectoria de un consumidor



## Optimiza tus estrategias



**Los clientes actualmente valoran y desean experiencias altamente personalizadas.** Los consumidores no piensan en canales, así que las marcas tampoco deberían hacerlo. La plataforma de Selligent está construida fundamentándose en la extensibilidad, de manera que los profesionales de marketing puedan valerse del pleno potencial de todos los datos y funciones de sus herramientas tecnológicas para ser coherentes y pertinentes en cada fase del ciclo de vida o journey único de cada cliente. Y a la hora de obtener valor a cambio del gasto en marketing, una plataforma extensible nunca deja de generar beneficios al incrementar la eficiencia operativa, reducir los plazos de lanzamiento al mercado, aumentar la retención de clientes (reducir el abandono), y sentar unas bases a prueba de futuro para una estrategia de engagement del cliente basada en datos.

**Con la extensibilidad como base, Selligent Marketing Cloud constituye la clave incrementar el nivel de tus soluciones tecnológicas, encajar todas las piezas y eliminar los silos.**



### **Solicita tu demo hoy mismo**

¿Listo/a para optimizar tus estrategias de marketing sacar un mayor partido a tu tecnología? Te animamos a solicitar una demo con nosotros. Habla con un experto sobre cómo optimizar fácilmente el impacto de toda tus herramientas tecnológicas con una plataforma impulsada por IA que ofrezca contenidos y experiencias ultrapersonalizadas. No solo superarás las expectativas de tus clientes, sino que también lograrás un mayor engagement y aumento de los ingresos a raíz de tus iniciativas de marketing. ¡Empecemos!

# ACERCA DE **SELLIGENT** **MARKETING** **CLOUD**

Selligent, parte de la familia de marcas de CM Group, es una Plataforma de Marketing Cloud inteligente y omnicanal para conseguir la mejor experiencia de cliente.

Nuestra tecnología dinámica proporciona conocimientos prácticos que permite a las empresas generar un valioso y personalizado engagement con sus consumidores, generando experiencias atractivas en todos los canales. Con equipos en Europa, Estados Unidos y una red global de partners, nuestra misión es personalizar el marketing.

Obtén más información en [www.selligent.com/es](http://www.selligent.com/es) y contacta con el equipo en [Twitter](#), [LinkedIn](#) y en nuestro [blog](#).

