

salesforce

Guía de marketing para exploradores de clientes

Impulse su marketing y cree experiencias de cliente personalizadas con la solución de CRM más inteligente del mercado.



Índice

Contenido	3
Capítulo 1: La era del cliente	4
Capítulo 2: ¿Qué es Salesforce para marketing?	6
Capítulo 3: Gestión de experiencias de cliente	8
Capítulo 4: Publicidad	10
Capítulo 5: Representantes de ventas	12
Capítulo 6: Comercio digital	14
Capítulo 7: Mensajería de correo electrónico	16
Capítulo 8: Mensajería móvil	18
Capítulo 9: Aplicaciones móviles para clientes	20
Capítulo 10: Aplicaciones de productividad y colaboración para empleados	22
Capítulo 11: Aplicaciones de información e inteligencia para empleados	24
Capítulo 12: Productos conectados	26
Capítulo 13: Medios sociales	28
Capítulo 14: Comunidades	30
Capítulo 15: Servicio de atención al cliente	32
Resumen	34



Contenido

El marketing de calidad es aquel que sitúa al cliente en el centro de todas las experiencias e interacciones con una empresa (en los productos, los equipos de ventas y los procesos de servicio). Marcas como Uber, Amazon y Fitbit lo consiguen mediante la creación de experiencias de cliente personalizadas.

En las próximas páginas, trataremos los siguientes temas:

- El marketing en la era del cliente
- Presentación de Salesforce para marketing
- Historias de éxito de clientes y características del producto

Estamos aquí para ayudar a los responsables de marketing a abrir el camino de sus clientes mediante la gestión de todos los aspectos del negocio. Eso es lo que nos convierte en la solución de CRM más inteligente para crear experiencias de cliente personalizadas.

En eso consiste Salesforce para marketing.



La era del cliente

Hoy en día, sus clientes esperan mantener una relación personalizada con su marca. La tecnología del marketing ha cambiado como consecuencia de cuatro avances revolucionarios:

Informática en la nube

Los responsables de marketing pueden crear y gestionar campañas con una rapidez sin precedentes y sin necesidad de utilizar infraestructuras, recursos de TI o tecnologías obsoletas.

Funciones móviles

Las alertas, las aplicaciones y los mensajes de marketing móviles ayudan a los responsables de marketing a crear experiencias de cliente integradas, aumentar la personalización y mejorar las campañas en diferentes canales.

Medios sociales

Por medio de las redes sociales basadas en la identidad, los responsables de marketing pueden recopilar datos sociales y utilizarlos para optimizar los anuncios, las recomendaciones y el servicio al cliente, además de proporcionar servicios de suscripción de correo electrónico y descargas de aplicaciones.

Inteligencia artificial

La inteligencia artificial puede ayudar a automatizar el marketing, recomendar los siguientes mejores productos u ofertas y recopilar información sobre métricas de marketing, tráfico, ventas y servicio a lo largo del proceso.

+46

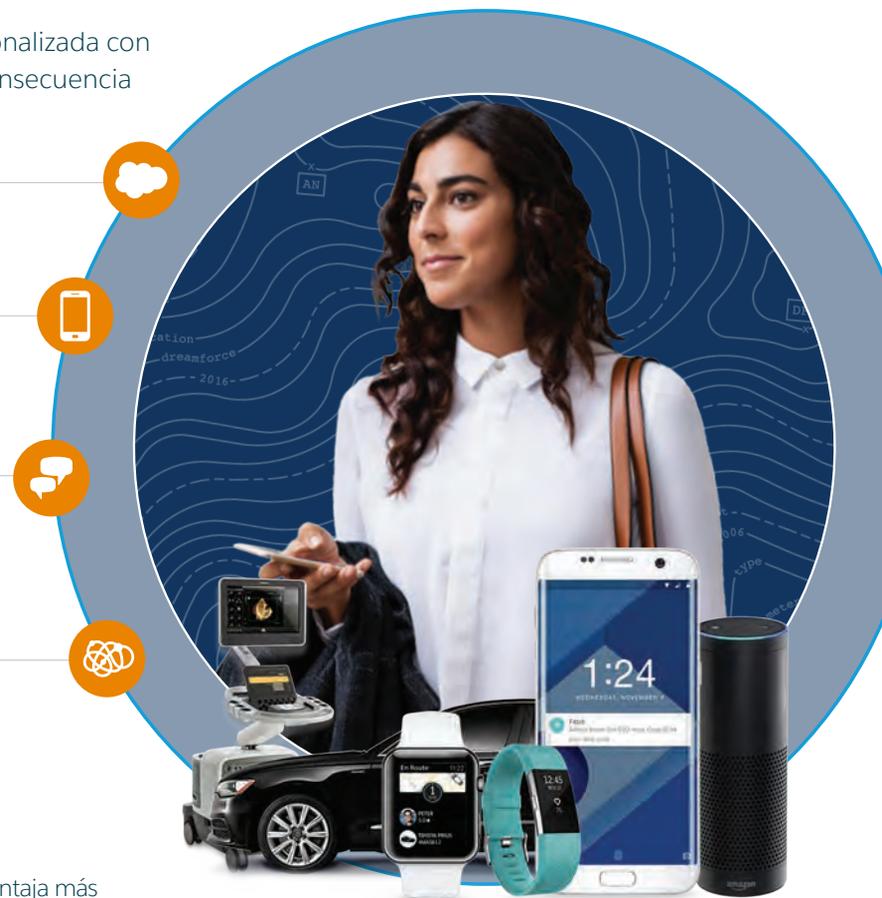
es el número de veces que una persona media consulta su teléfono cada día ¹

44%

de los ejecutivos cree que la ventaja más importante de la inteligencia artificial son las “comunicaciones automatizadas que proporcionan datos que se pueden emplear para tomar decisiones”. ²

¹ Análisis de Deloitte sobre la edición estadounidense de la encuesta “Global Mobile Consumer Survey: US Edition” para clientes de móviles de todo el mundo.

² Informe de investigación “2015 State of Artificial Intelligence & Big Data in the Enterprise” de Narrative Science.



Los retos actuales del marketing



Los responsables de marketing se enfrentan a cinco obstáculos en la era del cliente:

Datos y departamentos aislados

Muchas empresas todavía cuentan con funciones que almacenan los datos, los presupuestos y el software en silos. Esto dificulta la colaboración y la creación de una vista unificada de cada cliente.

Experiencias inconexas en el ciclo de vida del cliente

Los clientes esperan mantener relaciones personalizadas con las marcas, independientemente de si acaban de descubrir un producto, promocionan la marca desde hace tiempo o se encuentran en un punto intermedio.

Canales inconexos

La coordinación de contenidos y campañas en diversos canales puede exigir mucho tiempo y resultar muy costosa. Además, para crear una interacción personalizada, los responsables de marketing necesitan información completa sobre el comportamiento de un cliente en todos los canales, no solo en uno.

Análisis y herramientas de marketing dispares

En un momento en el que el mundo genera más datos que nunca, los responsables de marketing necesitan un conjunto de herramientas integradas para organizar esos datos, y ser más rápidos, mejores y más predictivos con su marketing.

Mantenimiento de la seguridad, la capacidad de adaptación y la disponibilidad

Algunos responsables de marketing están atados a tecnologías obsoletas, lo cual dificulta la labor de mantener la seguridad de los datos. Los clientes, por su parte, no comparten su información a menos que confíen en que va a estar protegida. Asimismo, los responsables de marketing necesitan tener acceso a los datos en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Existe una solución para cada reto planteado en este capítulo:



¿Qué es Salesforce para marketing?

Salesforce Customer Success Platform es el único conjunto de herramientas completo e integrado para la interacción de los responsables de marketing en las áreas de ventas, servicio, comunidad, análisis, aplicaciones, Internet de las cosas y comercio. Cree excelentes experiencias de cliente en cada punto de contacto con su marca, incluidas las interacciones de marketing, ventas y servicio.



Conozca Customer Success Platform

Salesforce para marketing se basa en tres aspectos importantes de una estrategia de marketing personalizada:

Gestión de experiencias

Atienda, conecte, automatice y analice la experiencia de cada cliente a escala. Maximice la interacción para aumentar los ingresos y el ROI.

Inteligencia artificial

Prediga el público, el contenido, el canal y el tiempo de envío óptimos para cada interacción con el cliente, y recomiende las mejores ofertas, todo ello de manera automática.

Gestión de datos

Capture datos de cualquier fuente y dispositivo. Identifique, segmente y active cada uno de sus públicos y obtenga un perfil de datos más completo de cada cliente.

En los próximos capítulos, hablaremos de cada una de las soluciones de Salesforce que pueden utilizar los responsables de marketing para guiar a los clientes a lo largo de todo el camino, desde el descubrimiento hasta la promoción, y presentaremos una historia de éxito de un cliente para ilustrar cada solución.





GESTIÓN DE EXPERIENCIAS DE CLIENTE

Cree experiencias de cliente personalizadas

Personalice cada interacción en los distintos canales digitales, y con sus empleados y productos. Procedimiento:

Permanezca atento a las señales de los clientes en todos los puntos de contacto con su marca.

Los responsables de marketing pueden encontrarse con los clientes allí donde estén mediante la previsión de los eventos según suceden y la reacción a ellos.

Conéctese a través de una experiencia de cliente fluida.

Incorpore, capte, vuelva a captar, venda y preste asistencia mediante una estrategia coherente en las áreas de marketing, ventas y servicio.

Automatice las interacciones personalizadas.

Cree una estrategia una sola vez y ofrezca luego una experiencia de cliente única para cada individuo a gran escala. Así podrá centrarse en el crecimiento de su empresa.

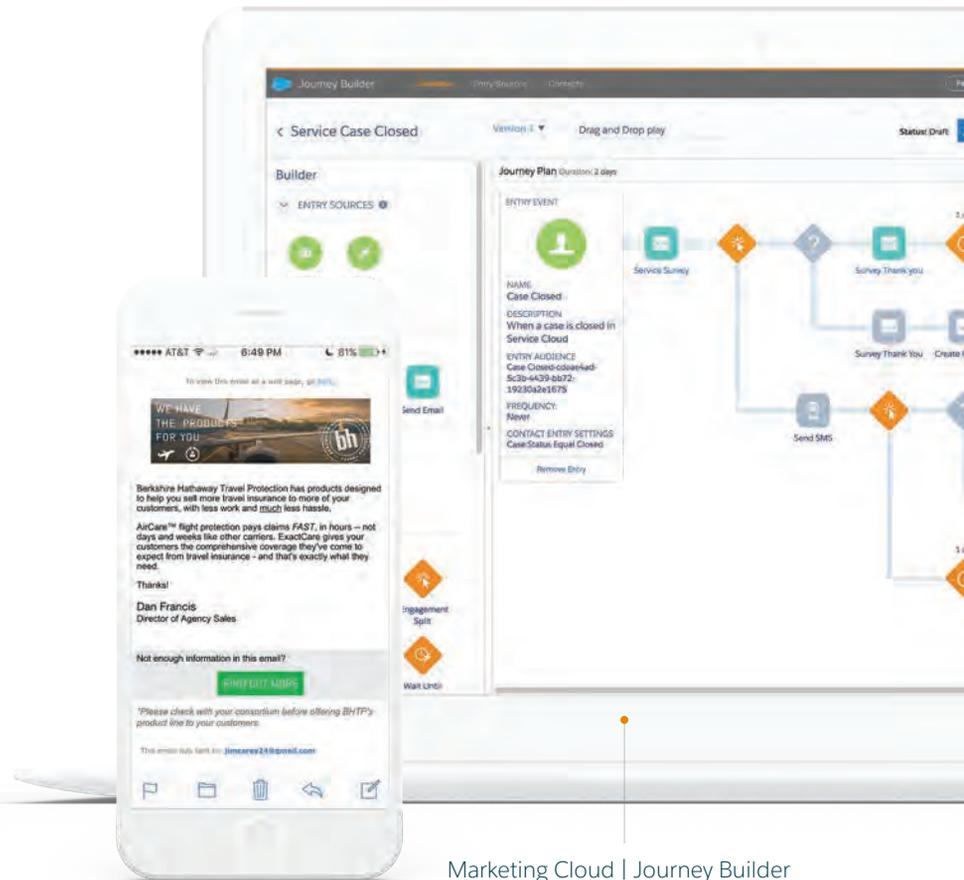
Analice y optimice su rendimiento sobre la marcha.

Descubra lo que funciona y lo que no para mantener un enfoque de marketing ágil. Realice fácilmente los cambios necesarios y obtenga los mejores resultados a medida que los clientes evolucionan.

Obtenga más información sobre Journey Builder.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Marketing Cloud | Journey Builder





Cliente destacado



Los representantes de ventas de Berkshire Hathaway emprenden una experiencia que conecta las áreas de recursos humanos, ventas y marketing.

Cuando un posible representante de ventas visita el sitio web de Berkshire Hathaway Travel Protection y se registra para obtener más información, Journey Builder envía un mensaje de correo electrónico donde se describen varias ventajas de Berkshire Hathaway. Cuando el representante interactúa con el mensaje de correo electrónico, se abre una oportunidad de Sales Cloud y el individuo recibe una llamada de teléfono personal del equipo de Berkshire Hathaway para hablar de las ventajas de vender sus productos. Cuando el representante de ventas se incorpora al equipo, Berkshire Hathaway mantiene su presencia mediante el envío regular de mensajes de correo electrónico y SMS sobre nuevos productos, oportunidades de formación y el progreso del representante con respecto a los objetivos de venta.

Gracias a las funciones de planificación de experiencias de Salesforce, Berkshire Hathaway ha registrado un aumento de entre el 300 % y el 400 % en el número de agencias de viajes que puede incorporar el equipo de ventas en una semana. Como resultado, el equipo de ventas se ahorra de dos a tres meses de trabajo cada año.

“ Con Salesforce, estamos conectando las interacciones de ventas, servicio y marketing para brindar una experiencia coherente y personalizada a cada cliente, según su forma de interactuar con la marca. ”

BRAD RUTTA
Vicepresidente de marketing
Berkshire Hathaway Travel Protection



PUBLICIDAD

Cree anuncios que inspiren acciones

Aumente el descubrimiento y la adquisición. Procedimiento:

Capture, unifique y active los datos del cliente.

Recopile datos de varias fuentes, incluida la solución de CRM, y almacénelos en un único lugar de forma segura. Cree una vista más completa de cada cliente y logre una publicidad digital con una segmentación más precisa.

Alinee las campañas publicitarias con otros canales.

Utilice Journey Builder para conectar la publicidad con el resto de áreas de su empresa, desde la estrategia de marketing a los equipos de ventas.

Gestione campañas en todos los canales de publicidad digitales.

Lance campañas de anuncios sofisticadas en las redes de búsqueda y visualización, así como publicidad en los medios sociales.

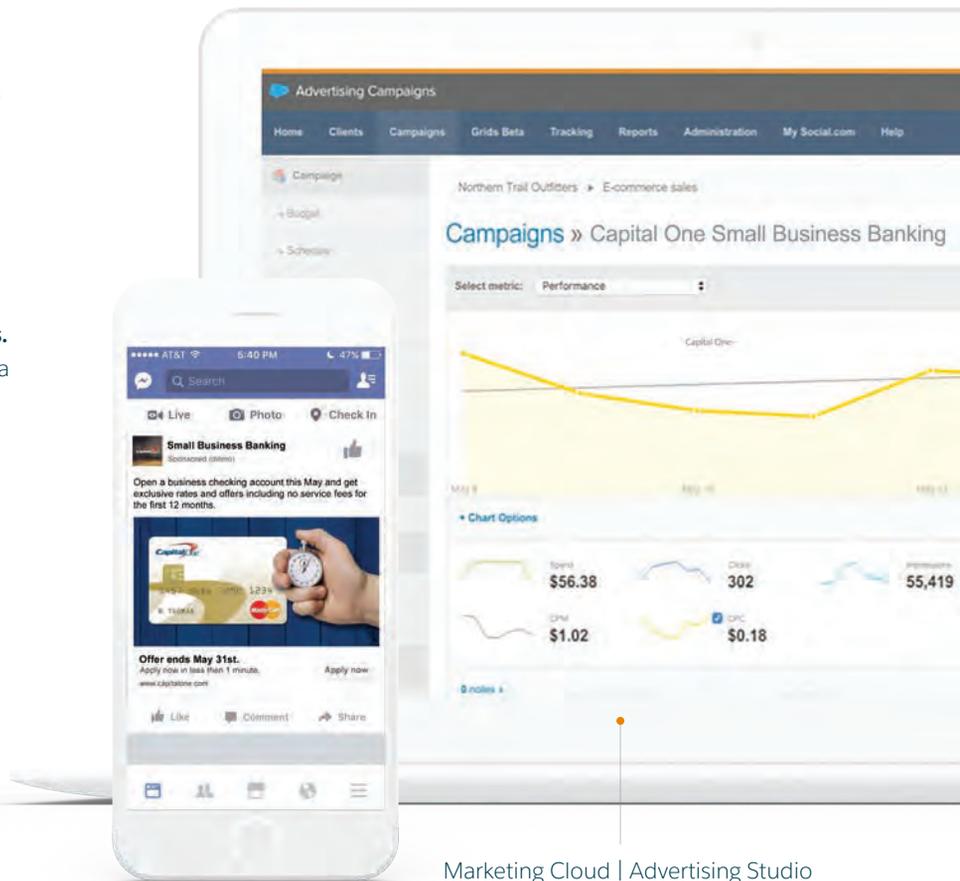
Capture oportunidades directamente desde Facebook.

Intégrese en la plataforma de medios sociales más grande del mundo para transferir oportunidades directamente a Customer Success Platform.

Obtenga más información sobre Advertising Studio.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Marketing Cloud | Advertising Studio



Cliente destacado

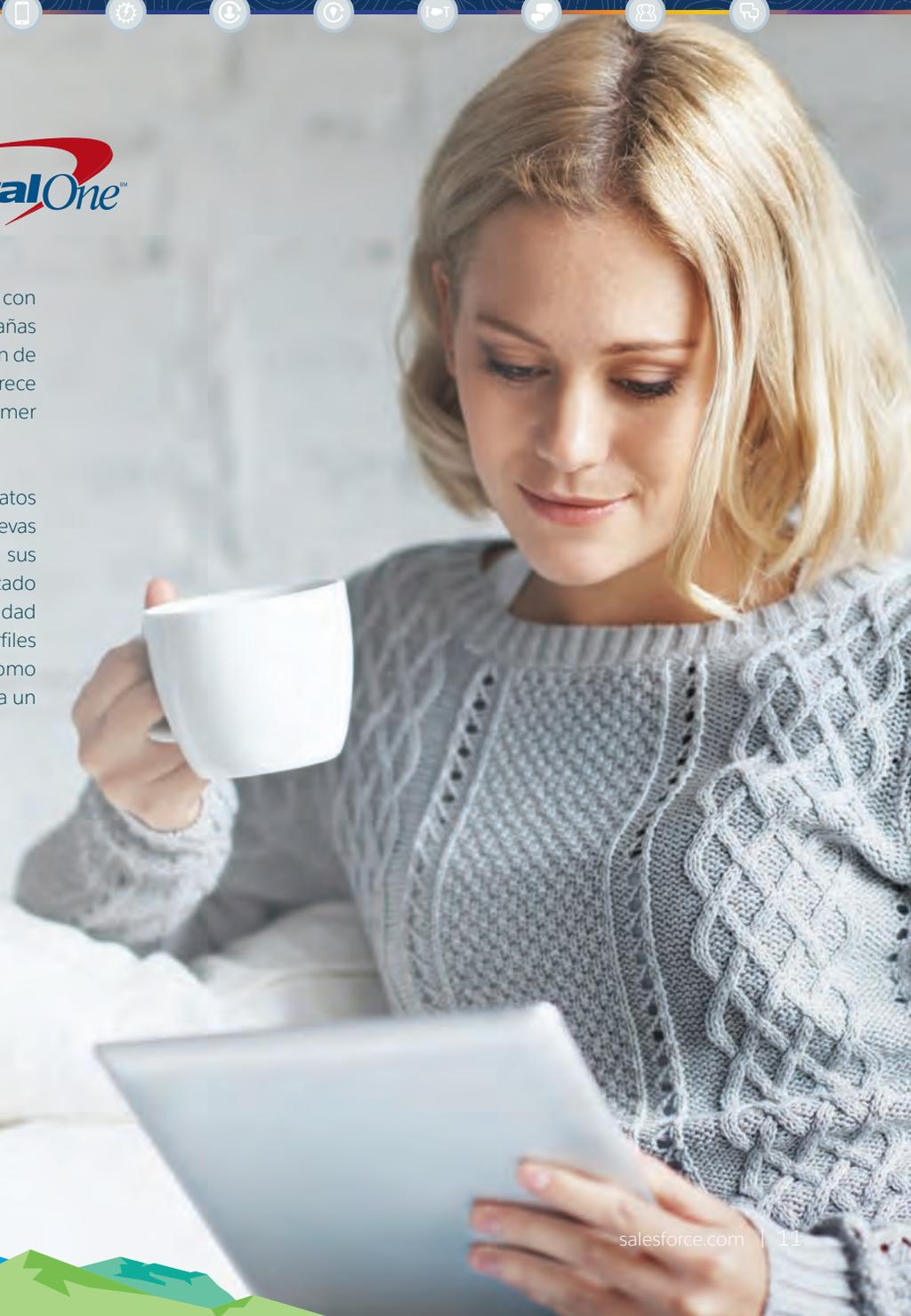


Capital One trabaja con Salesforce para conectar con propietarios de pequeñas empresas a través de campañas publicitarias basadas en datos. Por medio de la recopilación de información de clientes de un gran número de fuentes, ofrece una experiencia personalizada y sin fricciones desde el primer momento hasta la interacción presencial con un banco.

El equipo de Capital One cuenta con un perfil de datos completo de cada cliente existente. Para capturar nuevas oportunidades, han creado públicos iniciales a partir de sus mejores clientes en Marketing Cloud y los han sincronizado de forma segura con los principales canales de publicidad digital, como Facebook y Google. Al combinar estos perfiles existentes con la riqueza de datos que ofrecen canales como Facebook, pudieron crear públicos similares para dirigirse a un conjunto de prospectos conocido.

“ La ventaja de la publicidad de visualización es que podemos encontrar a una persona en el contexto en el que desea estar. Customer Success Platform nos da la oportunidad de dirigirnos a momentos concretos directamente. ”

MATT LATTMAN
*Director comercial sénior,
banca para pequeñas empresas
Capital One*



REPRESENTANTES DE VENTAS

Cree un marketing que haga sonreír a sus equipos de ventas

Ayude a los representantes de ventas a cerrar más acuerdos. Procedimiento:

Engrose su cartera con oportunidades de calidad.

Salesforce puede ayudarle a evaluar a sus clientes según su interacción con el contenido, y remitirlos al equipo de ventas en el momento exacto del ciclo de ventas en el que sean más propensos a comprar.

Acelere el ciclo de ventas por medio de la personalización.

Capture información sobre el cliente en el punto de interacción, configure la segmentación de sus clientes según la información que tiene sobre ellos, optimice su contenido para su público y presente el contenido más pertinente al comprador objetivo.

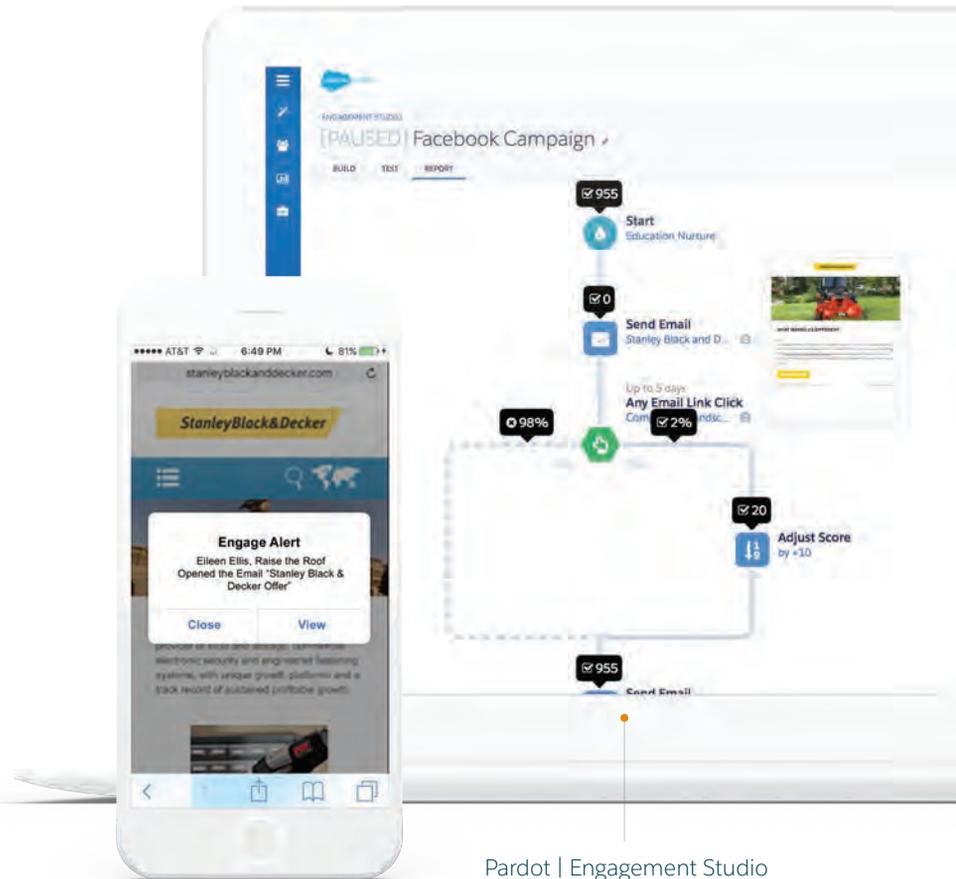
Mida su ROI de marketing.

Comprenda la influencia del marketing en los ingresos a la hora de gestionar el ciclo de vida de los clientes. Realice un seguimiento de los prospectos desde la generación de la oportunidad hasta el cierre del acuerdo ganado, y justifique cada euro obtenido de cada euro gastado.

Obtenga más información sobre Pardot.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Pardot | Engagement Studio





Cliente destacado

StanleyBlack&Decker

El equipo de Stanley Black & Decker, el fabricante de herramientas más grande del mundo, eligió gestionar su negocio B2B en Customer Success Platform por la solidez de su funcionalidad. La empresa utiliza reglas de segmentación para dirigirse a su público, y añade cada prospecto a un programa de promoción adaptado a sus intereses. Al medir todas las actividades e interacciones de sus prospectos (visitas al sitio web, visualizaciones de páginas, clics y aperturas de mensajes de correo electrónico, etc.), saben cuándo un prospecto ha interactuado lo suficiente como para considerarse “preparado para ventas”. Esta estrategia ayuda a los representantes de ventas a centrarse en las oportunidades mejor evaluadas y más propensas a convertirse en ventas.

Como consecuencia, Stanley Black & Decker ha reducido el ciclo de ventas para la automoción y el almacenamiento industrial en un 30 % en el primer año de implementación, y en otro 25 % en el segundo año. El 60 % de las oportunidades se clasificó como “no preparadas para ventas” y se envió al programa de promoción. Estas oportunidades no pasaron a ventas hasta tener más probabilidades de cerrarse.

“Para nosotros es imprescindible centrar nuestra empresa en el cliente. Queremos que cada cliente sea fiel a la marca de por vida.”

ROBERT HOLMES

*Director de marketing, herramientas para Mac
Stanley Black & Decker*



COMERCIO DIGITAL

Aumente la actividad comercial en cualquier lugar

Ofrezca experiencias comerciales unificadas, ya sea en las tiendas físicas o a través de Internet. Procedimiento:

Coordine las experiencias comerciales en los canales digitales.

Transforme la experiencia comercial digital en todos los canales, incluidos Internet, los dispositivos móviles y los medios sociales.

Ejecute transacciones y gestione operaciones comerciales.

Ofrezca funciones de punto de venta para que los comerciantes ejecuten transacciones en tiempo real y gestionen operaciones comerciales como ventas, devoluciones y cambios.

Integre la inteligencia predictiva en las ofertas y comunicaciones.

Incorpore la personalización en la experiencia comercial unificada a través de recomendaciones predictivas en Internet y por correo electrónico.

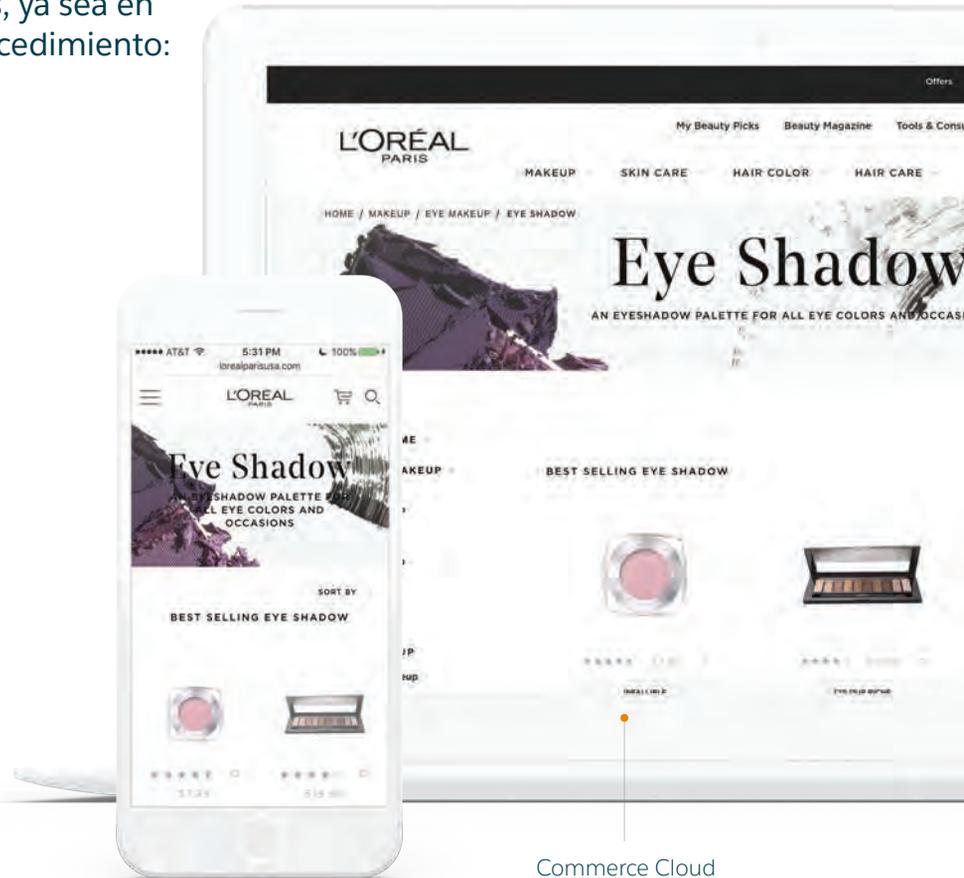
Mejore los servicios comerciales para aumentar la satisfacción.

Todos los clientes y socios trabajan con la misma versión del software: la más reciente. Los usuarios de Salesforce forman parte de una extensa comunidad de de compañeros que comparten ideas, información e inspiración.

Obtenga más información sobre Commerce Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)





Cliente destacado

L'ORÉAL®

NYX, una división de L'Oréal, destaca en el sector de la cosmética de color por su innovación digital. El equipo de NYX confía en Salesforce para integrar imágenes y vídeos comerciales de personas reales utilizando maquillaje para que la posible clientela pueda ver cómo le quedaría un producto concreto.

L'Oréal está creando una experiencia de comercio electrónico lo más personal posible y está añadiendo una dimensión más digital a la experiencia en las tiendas. En su tienda en línea, el equipo utiliza selfis aprobados mediante la colaboración abierta a través de las redes sociales. La calidad de las imágenes se analiza por medio de algoritmos y las que generan ventas reales se marcan como eficaces, se vuelven a incluir en el sistema y se utilizan de nuevo.

En las tiendas físicas, los clientes pueden escanear el código de barras de un producto con un smartphone para ver imágenes de cómo queda el producto en cuestión en personas reales. Al tratarse de las mismas imágenes generadas por usuarios que puede ver un comprador en línea, se crea una continuidad del contenido en la experiencia digital y en la tienda.

“Puede comprar un producto de NYX a través del teléfono y estar en un centro comercial y entrar a una tienda, y disfrutar de una experiencia sin fisuras.”

BERNICE MERLINI

*Responsable de marketing de comercio electrónico
L'Oréal/NYX Cosmetics*



MENSAJERÍA DE CORREO ELECTRÓNICO

Envíe mensajes y obtenga resultados

Personalice mensajes de correo electrónico pertinentes a escala y disfrute del mejor generador de ROI de marketing. Procedimiento:

Cree magníficos mensajes de correo electrónico con herramientas para la colaboración.

Almacene y comparta recursos previamente aprobados y configure reglas de aprobación personalizadas para ayudar a los equipos a crear mensajes de correo electrónico y campañas interesantes rápidamente.

Cree mensajes inteligentes.

Incluya contenido pertinente en los mensajes de correo electrónico basándose en el comportamiento y los atributos de los clientes por medio de un potente lenguaje de programación y contenido dinámico.

Adopte un enfoque que priorice la tecnología móvil.

Cree plantillas personalizadas con las que los mensajes de correo electrónico se vean a la perfección en los dispositivos móviles, donde la mayoría de los suscriptores de correo electrónico consulta los mensajes.

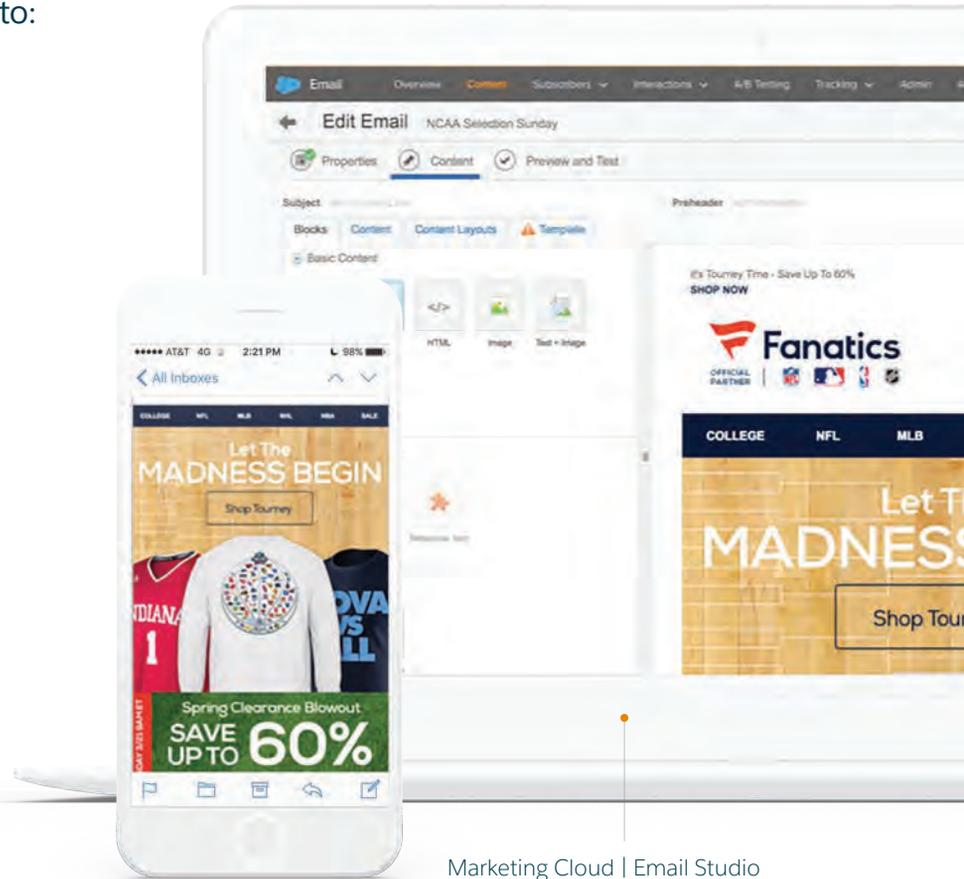
Envíe millones de mensajes en cuestión de minutos.

Tanto si trabaja con un equipo de tres responsables de marketing como si es parte de un equipo de gran tamaño distribuido en varias plantas, podrá crear y enviar mensajes de correo electrónico personalizados con una eficacia sin precedentes.

Obtenga más información sobre Email Studio.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Marketing Cloud | Email Studio



Cliente destacado



La capacidad de Fanatics de interactuar con sus clientes en torno a los acontecimientos deportivos más importantes no tiene rival, gracias a lo cual se ha consolidado como la tienda de artículos deportivos en línea más grande del mundo. La empresa utiliza Salesforce para personalizar campañas de correo electrónico a escala. “Multiplique un millar de equipos por un flujo interminable de noticias deportivas, y tendrá miles de millones de mensajes de correo electrónico enviados a los aficionados cada año”, afirma Jonathan Wilbur, director de CRM.

Con las plantillas y herramientas de Salesforce, como AMPscript para contenido dinámico, el equipo de Fanatics puede aprovechar el momento de las grandes noticias deportivas. Crean secuencias de comandos que buscan datos de los clientes para mostrar los equipos favoritos de los aficionados, extraen puntuaciones y estadísticas en tiempo real de fuentes de otros proveedores y personalizan la marca con ID de socios. El resultado son campañas personalizadas para segmentos de varios niveles. En otras palabras, Fanatics ofrece artículos que son pertinentes para sus clientes y sus equipos favoritos, en el momento oportuno.

“De hecho, podemos poner en marcha una campaña en cuestión de minutos. En 2015, enviamos aproximadamente 3500 millones de mensajes.”

JONATHAN WILBUR
Director de CRM
Fanatics



MENSAJERÍA MÓVIL

Conéctese en el momento oportuno por medio de la tecnología móvil

Envíe alertas basadas en el comportamiento y las acciones del cliente por SMS, notificaciones push dentro de la aplicación y mensajería en grupo. Procedimiento:

Vincule su estrategia móvil con otros canales.

Utilice estrategias móviles para aumentar las suscripciones de correo electrónico. Incremente su número de fans y seguidores en las redes sociales y atraiga visitas a su sitio web o tienda en línea.

Envíe alertas en el momento oportuno o recordatorios al instante.

Envíe notificaciones de una promoción o venta, y responda al instante a las tendencias de su sector con contenido móvil pertinente.

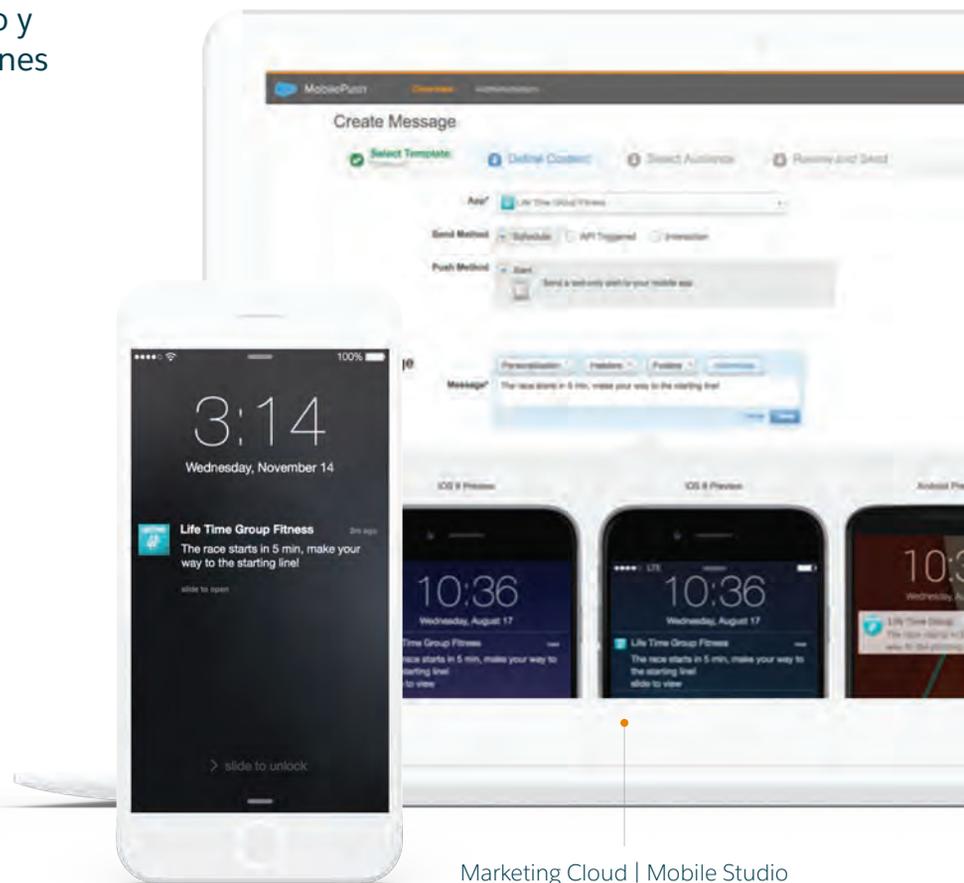
Utilice la tecnología de geovallas para interactuar con los clientes.

Interactúe con los clientes cuando se encuentren más cerca de usted a través de la tecnología de geovallas, que permite enviar mensajes según la proximidad a su tienda o evento.

Obtenga más información sobre Mobile Studio.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Marketing Cloud | Mobile Studio





Cliente destacado

LIFE TIME

THE HEALTHY WAY OF LIFE COMPANY

Life Time, the Healthy Way of Life Company está transformando la manera en que se comunica por medio de una experiencia multicanal sin fisuras que utiliza los datos de sus miembros para crear comunicaciones personalizadas. Gracias a esta estrategia, ha obtenido un ROI neto del 154 %.

Cada uno de los miembros de Life Time tiene sus propios objetivos en lo que respecta a la forma física. Por ejemplo, si un miembro acude al centro con sus dos hijos, el equipo de Life Time sabe que debe ser capaz de comunicarse con él de manera diferente a como lo haría con alguien que se está preparando para un triatlón. Cada uno de esos miembros tiene una experiencia única y necesita información diferente para lograr sus propósitos de salud, ambiciones deportivas y objetivos de forma física.

“ El contenido de cada comunicación por correo electrónico, Internet, SMS o notificación móvil ayuda a los clientes a avanzar por esa experiencia para llegar donde cada uno desea. ”

RENEE MAIN

Vicepresidente

*Marketing, captación y retención de miembros
Life Time*



Cree aplicaciones a la velocidad de la luz

Cree aplicaciones interactivas rápidamente para aumentar la interacción de los clientes.
Procedimiento:

Cree, entregue, supervise y adapte aplicaciones en una plataforma basada en la nube.

Cree aplicaciones rápidamente en la mejor plataforma de aplicaciones en la nube.

Promueva la fidelidad y el comercio.

Aumente la interacción premiando a sus mejores clientes y utilice los datos de los clientes para crear promociones de ventas mediante experiencias con aplicaciones de la marca.

Integre todos los datos de Salesforce para ofrecer experiencias con aplicaciones más personalizadas.

Utilice los datos de los clientes de sus áreas de ventas, servicio y marketing para controlar la mensajería en las aplicaciones móviles. Cree notificaciones push, ofertas, productos y otras comunicaciones relevantes adaptadas a su público.

Obtenga más información sobre App Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)





Cliente destacado



Con la aplicación Red Robin Royalty basada en Salesforce, el restaurante ofrece premios estándar, como cupones o hamburguesas gratuitas, así como premios divertidos y exclusivos, adaptados a cada persona. Por ejemplo, los clientes de categoría "elite" pueden recibir invitaciones para visitar un nuevo restaurante o probar un nuevo plato del menú antes que el público general. O las madres pueden recibir invitaciones para una comida especial durante el mes de mayo.

Asimismo, Red Robin ofrece una magnífica experiencia a millones de miembros del programa Royalty. Para lograrlo, pone todos los datos necesarios de los miembros a disposición de sus equipos internos, que solo ven una única fuente de información fiable de cada cliente.

“Salesforce se encarga de que todo resulte verdaderamente sencillo. Sin esta plataforma, no me puedo ni imaginar el esfuerzo que exigiría conseguir lo mismo con nuestros propios medios.”

EVAN EAKIN
Vicepresidente de TI
Red Robin





APLICACIONES DE PRODUCTIVIDAD Y COLABORACIÓN PARA EMPLEADOS

Aumente la rapidez y la productividad de los responsables de marketing

Convierta su equipo de marketing en una máquina eficiente de alto rendimiento. Procedimiento:

Fomente la colaboración de los empleados.

Utilice aplicaciones estándar, como chats en grupo, documentos, hojas de cálculo y herramientas para compartir archivos para estimular la planificación y la colaboración. Fomente la comunicación entre empleados de todos los departamentos.

Obtenga más información sobre Quip.

[MÁS INFORMACIÓN >](#) [CONTACTO >](#)

Aumente la productividad con la oferta del mercado de aplicaciones para empresas líder en el mundo.

Instale y configure miles de aplicaciones con total facilidad. Incremente la eficacia de su equipo de marketing, sea cual sea su tamaño.

Obtenga más información sobre AppExchange.

[MÁS INFORMACIÓN >](#) [CONTACTO >](#)

Cree aplicaciones de marketing personalizadas mediante programación o solo unos clics.

Cree, gestione, implemente y optimice aplicaciones para presupuestos, eventos, relaciones públicas y campañas con total facilidad. Utilice herramientas modulares o marcos abiertos para aumentar su eficacia y eficiencia.

Obtenga más información sobre Force.com.

[MÁS INFORMACIÓN >](#) [CONTACTO >](#)

Dirija sus actividades de marketing desde cualquier lugar.

Permanezca al tanto de sus actividades de marketing en todo momento y desde cualquier lugar, y ejecute acciones en las campañas (p. ej., poner en pausa, reanudar, cancelar, aprobar y enviar).

Obtenga más información sobre la aplicación móvil Marketing Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#) [CONTACTO >](#)





Cliente destacado



Dunkin' Brands lleva nueve años siendo la empresa n.º 1 de su categoría en fidelidad de los clientes, y se ha propuesto mejorar aún más la experiencia que ofrece. La tecnología ha transformado la manera en que los clientes de Dunkin' interactúan con la marca, y el equipo de marketing sabe que las expectativas del cliente nunca han sido tan altas. El equipo de Dunkin' era consciente de que para mejorar la experiencia del cliente tenía que comenzar por sus procesos internos.

Dunkin' empezó con la creación de un proceso de aprobación de franquicias interno por medio de Salesforce y continuó con otras aplicaciones basadas en Customer Success Platform, por ejemplo, las que utiliza su equipo de adquisición de medios y su equipo legal. Asimismo, Dunkin' ha transformado la aplicación para quienes se registran como franquiciados. El proceso ahora está automatizado para realizar operaciones a escala y ofrece al franquiciado una experiencia sencilla y sin fisuras.

“Tenemos que crear una experiencia muy personalizada y bien enfocada con nuestros clientes; un medio que nos permita presentarles la oferta adecuada, en el momento adecuado y en el lugar oportuno. Salesforce nos ayuda a lograr precisamente eso.”

SCOTT HUDLER
*Director de operaciones digitales
Dunkin' Donuts*



APLICACIONES DE INFORMACIÓN E INTELIGENCIA PARA EMPLEADOS

Proporcione a los responsables de marketing las herramientas necesarias para tomar decisiones basadas en datos

Ayude a su equipo a trabajar con un total conocimiento de su estrategia y sus resultados, y con la capacidad de optimizar sus actividades sobre la marcha. Procedimiento:

Compruebe el impacto directo del marketing en sus ingresos.

Vincule sus actividades de marketing con los resultados de las ventas mediante el almacenamiento y la visualización de todos los datos en un solo lugar con paneles visuales personalizables.

Acceda a sus datos con facilidad.

Explore varias fuentes de datos para mejorar el rendimiento de sus campañas de forma inteligente cuando sea necesario.

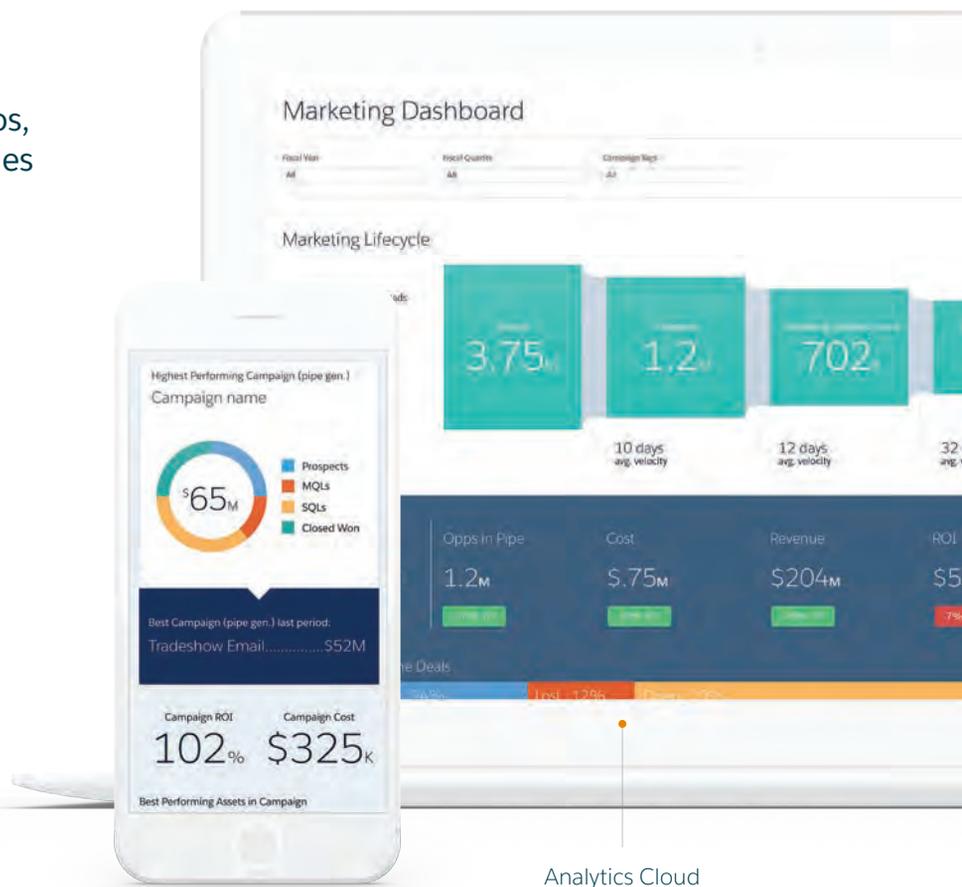
Responda a los datos con rapidez.

Comparta sus ideas desde cualquier dispositivo y lleve cabo acciones basadas en datos junto a todo su equipo para maximizar la interacción y, en última instancia, incrementar el ROI.

Obtenga más información sobre Analytics Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Analytics Cloud



Cliente destacado

Cox AUTOMOTIVE™

Cox Automotive es el líder mundial en servicios de remarketing de vehículos, y en software y marketing digital en el sector automovilístico, con una cartera de marcas que incluye AutoTrader, Manheim, Kelley Blue Book y muchas otras. El equipo de Cox utilizaba un sistema antiguo para la gestión de los datos, pero el negocio estaba creciendo y necesitaba una forma mejor y más rápida de comunicar los resultados de marketing. La idea era mantener la sencillez en la gestión de los datos, contar con la posibilidad de innovar a gran escala y aprovechar al mismo tiempo el ciclo de vida de sus herramientas de marketing.

Cox Automotive eligió Salesforce por la extraordinaria robustez de su plataforma de análisis, que se integra a la perfección con fuentes de datos de terceros. Cox consiguió poder ver los datos de marketing en cuestión de segundos, no de días o semanas. El equipo de Cox Automotive utiliza sus datos de Marketing Cloud en Wave para evaluar el rendimiento del marketing, realizar un seguimiento de los puntos de contacto de los clientes en las distintas unidades de negocio, y tomar decisiones rápidas y fundamentadas en relación con la dirección de la empresa.

“Necesitábamos unificar nuestras marcas para crear una relación personalizada con nuestros vendedores. Salesforce nos ayudó a conseguirlo.”

REBEKAH KING

*Directora sénior de sistemas de marketing
Cox Automotive*





PRODUCTOS CONECTADOS

Transforme sus productos en experiencias conectadas

Conecte sus productos con Internet de las cosas. Procedimiento:

Conéctese a cualquier fuente de datos a gran escala.

Capture miles de millones de eventos desde cualquier producto, servicio, dispositivo o aplicación conectados.

Cree experiencias de cliente a través de productos conectados.

Construya una lógica en tiempo real para crear experiencias que abarquen las ventas, el servicio y el marketing.

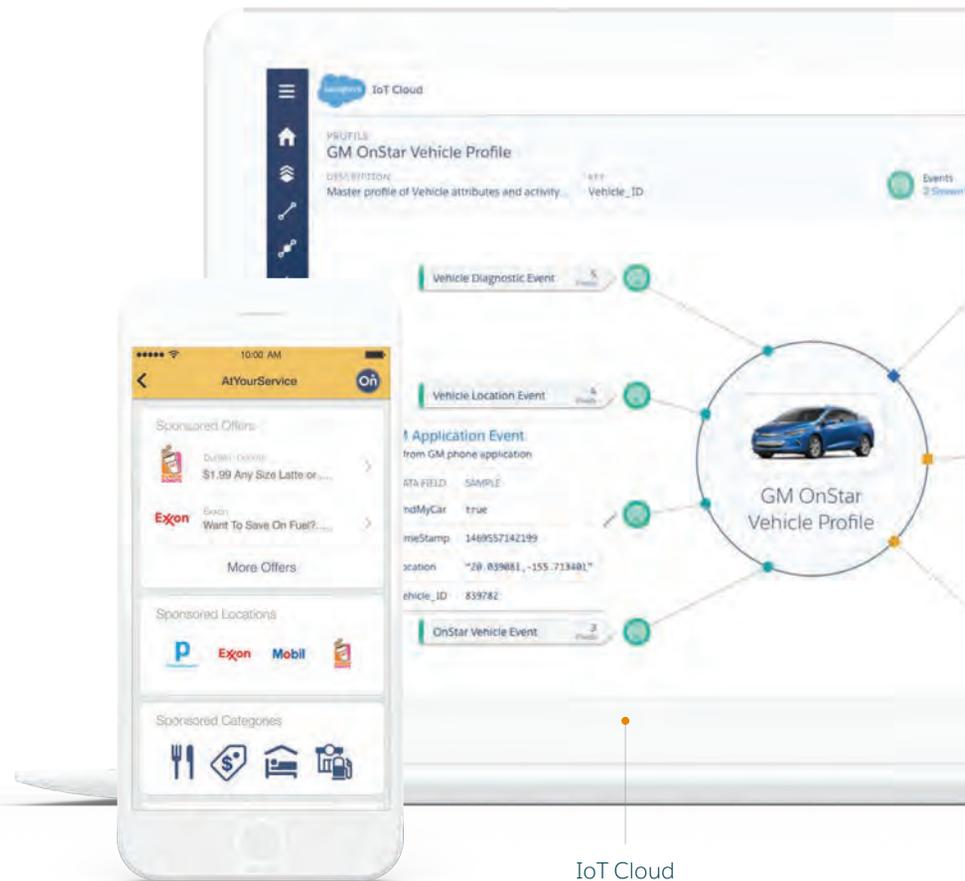
Envíe mensajes proactivos en tiempo real a todos los clientes en el momento oportuno.

Vuelva a captar la atención de los clientes que hayan dejado de interactuar con su producto o responda a un repunte reciente en la interacción mediante el envío del mensaje adecuado en el momento oportuno.

Obtenga más información sobre IoT Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)





Cliente destacado



GM OnStar ha evolucionado de un servicio de seguridad a una experiencia de conducción completa y conectada. El equipo de OnStar ha adoptado la potencia de la conectividad 4G LTE para mejorar la experiencia de todos los conductores. La empresa eligió Salesforce para recopilar datos de los vehículos, evaluar el comportamiento de los conductores, enviar ofertas predictivas y recomendaciones de productos y comunicarse con sus clientes móviles en el momento oportuno, estén donde estén.

Por ejemplo, cuando los conductores utilizan la función AtYourService de OnStar, pueden ver sugerencias de restaurantes, centros comerciales, estaciones de servicio y otros lugares de interés cercanos. Los clientes pueden configurar sus preferencias, y los socios de OnStar con negocios enviarán ofertas pertinentes a los conductores cuando estos se encuentren a una distancia determinada de sus lugares favoritos.

“ Elegimos Customer Success Platform porque resultaba muy sencillo aunar comunidades de comerciantes con nuestros millones de clientes que conducen vehículos conectados a la red 4G LTE. ”

MARK LLOYD
*Responsable en línea de consumo
GM OnStar*



MEDIOS SOCIALES

Convierta a sus fans y seguidores sociales en clientes fieles

Interactúe con prospectos y clientes a través de los medios sociales y promocióne al mismo tiempo campañas multicanal. Procedimiento:

Preste atención a la conversación social.

Analice conversaciones sociales de millones de fuentes diferentes con el software de supervisión de medios sociales. Descubra lo que dicen los clientes sobre su marca, sus productos y la competencia.

Publique contenido en varias redes sociales.

Planifique, programe, publique y promocióne publicaciones sociales en distintas cuentas y redes. Cree y apruebe contenidos, remita para aprobación y publique mensajes pertinentes en el momento oportuno.

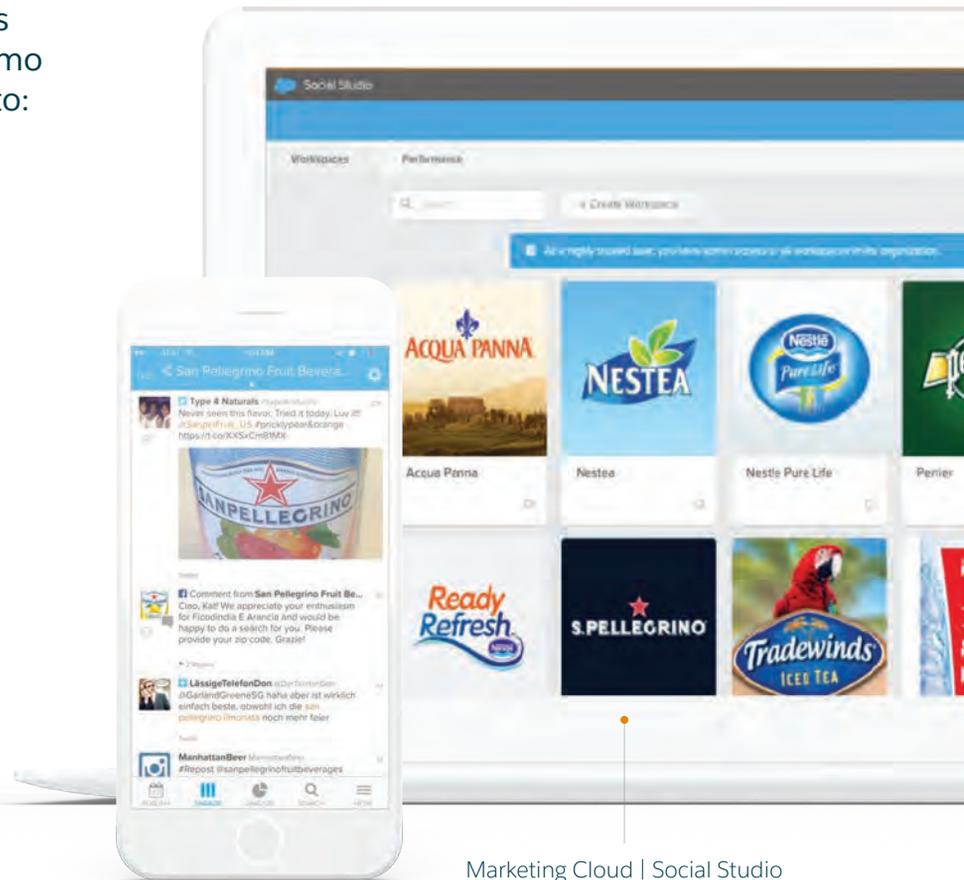
Interactúe con fans y seguidores desde cualquier lugar.

Gestione estrategias sociales en cualquier momento y lugar con la aplicación móvil Social Studio.

Obtenga más información sobre Social Studio.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)



Marketing Cloud | Social Studio



Cliente destacado



Desde las conversaciones en Facebook y Twitter a los frigoríficos con conexión digital de las tiendas de comestibles, el equipo de Nestlé Waters está reinventando la interacción con el cliente en la era digital. La empresa utiliza Journey Builder y la inteligencia predictiva para personalizar las experiencias de millones de clientes.

El equipo de Nestlé Waters emplea Salesforce para gestionar sus actividades de marketing, aumentar el tráfico y las oportunidades en su negocio de comercio electrónico y crear increíbles experiencias de cliente a través de la interacción social. Utiliza un centro de comandos de marketing que lleva un seguimiento de sus marcas, millones de interacciones con clientes y todas las campañas de marketing.

“No se trata solo del marketing y las ventas. Se trata de gestionar de forma holística la relación con nuestros clientes en las diferentes marcas y funciones.”

ANTONIO SCIUTO

*Director global de comercio electrónico,
director de marketing y responsable de negocio electrónico
Nestlé Waters North America*





COMUNIDADES

Cree comunidades para reunir personas

Cree comunidades en línea de su marca para que interactúen sus clientes, socios y empleados.
Procedimiento:

Cree y ponga en marcha rápidamente un centro de interacción móvil.

Cree un entorno de su marca donde sus clientes y empleados puedan comunicarse e interactuar entre sí desde cualquier lugar.

Reconozca y premie a sus miembros más valiosos.

Utilice insignias y tablas de clasificación para reconocer a los fieles a su marca y recordarles su importancia para el éxito de la empresa, la marca y los productos.

Proporcione contenido, productos y servicios personalizados en un entorno de su marca.

Adapte todas las comunicaciones de una comunidad en línea de acceso restringido para maximizar la interacción y las conversiones.

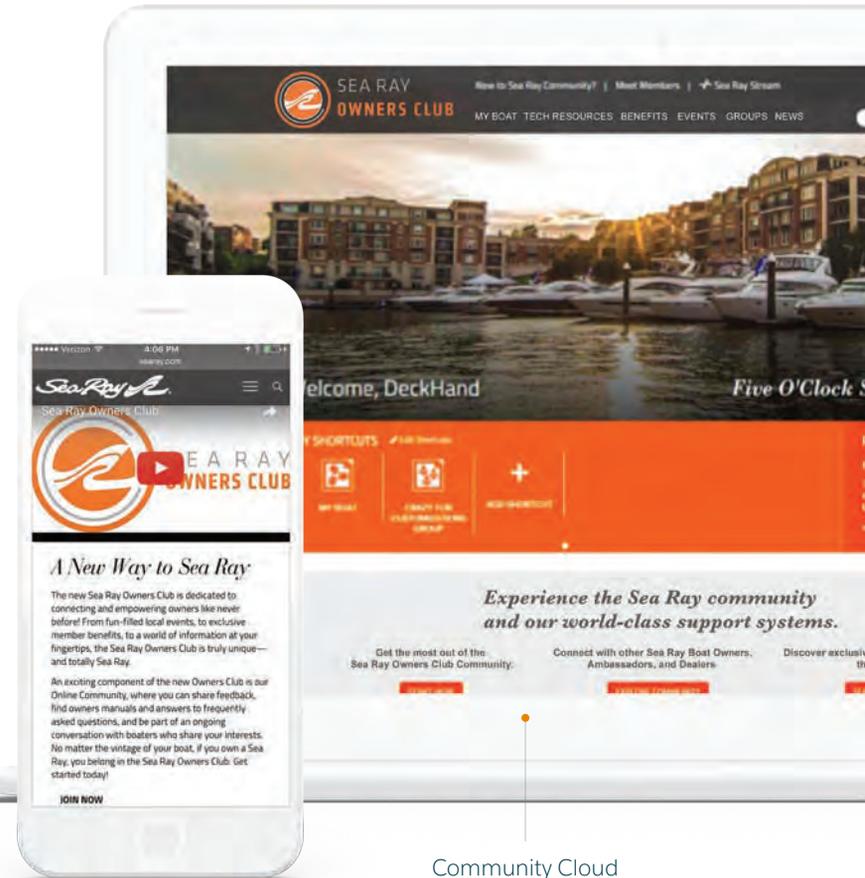
Remita a los clientes de forma inteligente a los expertos, artículos y recursos de asistencia que necesitan.

Preste atención a la conversación de la comunidad de su marca para prever las preocupaciones de los clientes antes de que surjan y prepararse para abordarlas.

Obtenga más información sobre Community Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)





Cliente destacado



Sea Ray, el mayor fabricante del mundo de barcos de recreo de alta gama, utiliza Salesforce para crear un espacio con noticias de eventos y recursos de autoservicio destinado al club de propietarios de Sea Ray.

El equipo de Sea Ray puede conectar a la perfección los datos detallados de las embarcaciones y la información de servicio al cliente, marketing y ventas con la experiencia del cliente en la comunidad a través del número de identificación de casco único de cada propietario. Gracias al acceso integrado a los datos de los propietarios, los representantes de Sea Ray pueden trabajar con los clientes para facilitar ayuda rápida con las embarcaciones, responder preguntas sobre equipamiento y contactar con los concesionarios preferidos en su nombre.

La comunidad en línea del club de propietarios también incluye un repositorio de documentos relacionados con las embarcaciones, como manuales, recursos técnicos y preguntas frecuentes. Durante los tres primeros meses de vida de la comunidad, el equipo de Sea Ray observó que la cantidad de tiempo que los clientes invertían en el sitio de la empresa nunca había sido tan elevada. Los propietarios de las embarcaciones interactúan con la marca durante más tiempo y con más frecuencia por medio de la comunidad, ya que regresan para ver si hay novedades y para comunicarse con otros miembros y los empleados de Sea Ray.

“Salesforce ofrece una base de datos sólida y actualizada para toda la información de los propietarios, por lo que el personal y los clientes ahora pueden encontrar las respuestas que necesitan en un único lugar de fácil acceso. Ahora tenemos mucho más que ofrecer como parte de esta comunidad en línea.”

SHELBY KIRBY
*Directora sénior de marketing
Sea Ray*



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Sorprenda con su nivel de atención al cliente

Convierta cada interacción de servicio en una razón para adorar su marca. Procedimiento:

Almacene todos los datos de marketing, servicio y ventas en un solo registro de contactos.

Cree una vista única de cada cliente, para que todos los empleados, desde los agentes de servicio hasta los representantes de ventas, conozcan a sus clientes mejor que nunca.

Permanezca atento a las actividades de servicio y continúe con el mensaje adecuado en los distintos canales.

Prevea las preocupaciones de los clientes y abórdelas de manera proactiva con mensajes de marketing que lleguen al cliente adecuado en el momento oportuno.

Abra o cierre automáticamente casos de servicio según el comportamiento del cliente.

Supervise la actividad de los clientes y responda automáticamente con comunicaciones sumamente personalizadas según el comportamiento y los atributos de cada individuo.

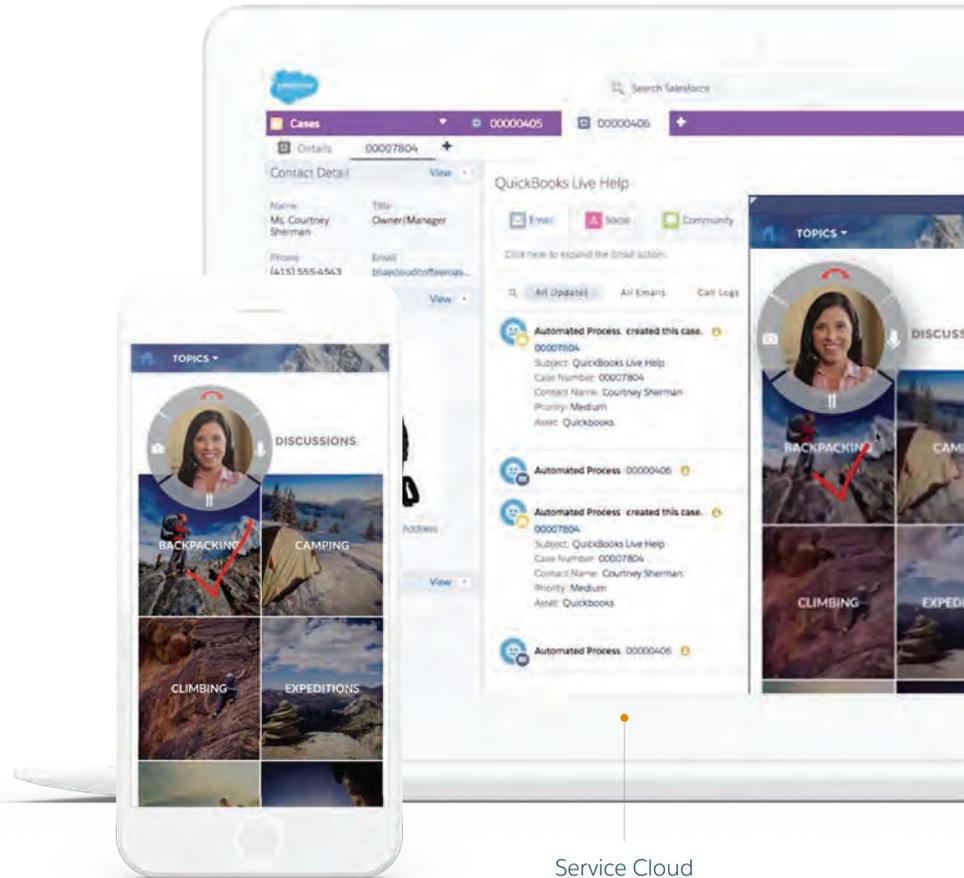
Envíe los mensajes adecuados a los clientes que tengan casos de servicio abiertos.

Supervise los casos de servicio para no excederse con el marketing en el caso de los clientes que tienen algún problema y reducir automáticamente la mensajería para los prospectos y clientes que no están preparados para recibirla.

Obtenga más información sobre Service Cloud.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)

[CONTACTO >](#)





Cliente destacado



La división de pagos corporativos globales de American Express está revolucionando el servicio al cliente para cuentas de empresa. Al procesar los pagos del mundo empresarial, American Express obtiene una visión muy amplia de los patrones de gasto de los clientes. Salesforce le ayuda a convertir esos datos en información para mejorar las estrategias de marketing y de servicio al cliente.

“American Express desea adaptar el servicio al siglo XXI mediante la redefinición de su significado”, declaró Susan Sobott, presidenta de pagos corporativos globales. “Nuestra redefinición consiste en trabajar en tiempo real y con pleno conocimiento, de modo que podamos prever lo que los clientes necesitan”. En la era del cliente, esto implica utilizar datos para ayudar a los clientes a resolver problemas y tomar decisiones empresariales importantes.

“Nuestro poder reside en la información que tenemos, la confianza con nuestros clientes, y la capacidad de nuestros empleados de cumplir las expectativas. Salesforce nos permite conectar estos tres aspectos.”

GREG KEELEY

*Vicepresidente ejecutivo de pagos corporativos globales
American Express*



Resumen

La era del cliente ha llegado para quedarse. Impulse su marketing y cree experiencias de cliente personalizadas en las áreas de ventas, servicio y productos, entre otras, con la solución de CRM más inteligente del mundo.

Recopile datos de todos los puntos de contacto con su marca. Cree experiencias personalizadas en cada interacción, sin importar dónde o cuándo se produzcan. Aumente su valor, mida sus resultados y vea el efecto en su rendimiento. Demuestre su ROI. Amplíe su equipo. Aumente su presupuesto. Desarrolle su carrera.

En eso consiste Salesforce para marketing.

Vea Salesforce para marketing en acción.

[VER DEMOSTRACIÓN](#)





salesforce

CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY



salesforce.com