Guía de campo de marketing para el cliente pionero

Impulse su marketing con el CRM más inteligente para los recorridos personalizados del cliente.

Contenido

Lo que implica 3

Capítulo 1: La era del cliente 4

Capítulo 2: ¿Qué es Salesforce para marketing? 6

Capítulo 3: Gestión de la experiencia del cliente 8

Capítulo 4: Publicidad 10

Capítulo 5: Representantes de ventas 12

Capítulo 6: Comercio digital 14

Capítulo 7: Mensajes por correo electrónico 16

Capítulo 8: Mensajes por dispositivos móviles 18

Capítulo 9: Aplicaciones móviles del cliente 20

Capítulo 10: Aplicaciones del empleado para generar productividad y colaboración 22

Capítulo 11: Aplicaciones del empleado para generar perspectivas e inteligencia 24

Capítulo 12: Productos Conectados 26

Capítulo 13: Redes sociales 28

Capítulo 14: Comunidades 30

Capítulo 15: Servicio de atención al cliente 32

Resumen 34

Lo que implica

Un marketing excepcional implica colocar al cliente en el centro de cada experiencia e interacción con una compañía: a través de productos, ventas, equipos y procesos de servicio. Marcas como Uber, Amazon y Fitbit hacen esto al brindar recorridos personalizados para el cliente.

En las siguientes páginas, examinaremos:

- El marketing en la era del cliente
- Una introducción a Salesforce para marketing
- Historias de éxito de los clientes y funciones de los productos

Estamos aquí para ayudar a que los encargados de marketing abran el camino para sus clientes mediante el impulso de cada aspecto del negocio. Esto es lo que nos convierte en el CRM más inteligente para los recorridos personalizados del cliente.

Esto es Salesforce para marketing.

La era del cliente

Hoy en día, sus clientes exigen una relación personal con su marca. Existen cuatro avances revolucionarios que han conducido cambios en la tecnología del marketing:

Computación en la nube

Los encargados de marketing pueden crear y gestionar campañas con mayor rapidez sin depender de la infraestructura, la TI o las tecnologías obsoletas.

Capacidades de los dispositivos móviles

Los mensajes de marketing por dispositivos móviles, las alertas mediante dispositivos móviles y las aplicaciones ayudan a que los encargados de marketing construyan experiencias del cliente conectado, impulsen la personalización y mejoren las campañas en diversos canales.

Redes sociales

Con redes sociales basadas en la identidad, los encargados de marketing pueden recolectar datos sociales y usarlos para fortalecer la publicidad, las recomendaciones y el servicio de atención al cliente, además de impulsar suscripciones por correo electrónico y descargas de aplicaciones.

Inteligencia artificial

LA IA puede ayudar a automatizar el marketing, recomendar el siguiente mejor producto u oferta y recolectar perspectivas de la métrica del tráfico, ventas, servicio y marketing en el camino.

más de 46

número de veces que la persona promedio revisa su celular en 1 día [1]

44 %

de los ejecutivos piensan que el beneficio más relevante de la IA es que “las comunicaciones automatizadas proporcionan datos que pueden usarse para tomar decisiones”. [2]

[1] Análisis de Deloitte de la “Encuesta global sobre el consumidor de dispositivos móviles: Edición de EE. UU.”.

[2] Informe de investigación “Estado de inteligencia artificial y datos masivos de 2015 en la empresa” de Narrative Science.

Desafíos actuales del marketing

Los encargados de marketing presentan cinco obstáculos en la era del cliente:

Datos y departamentos aislados

Muchas compañías aún cuentan con funciones de negocio separadas que almacenan datos, presupuestos y software en núcleos. Esto hace que la colaboración , y la creación de una vista unificada de cada cliente, se dificulte.

Experiencias desconectadas a través del ciclo de vida del cliente

Los clientes exigen relaciones personales con las marcas, no importa si apenas se enteraron de un producto, si han sido defensores de por vida o bien si están en un punto medio.

Canales desconectados

El contenido y las campañas de coordinación a lo largo de canales distintos pueden ser costosos y requerir mucho tiempo. Además, para brindar una interacción personalizada, los encargados de marketing precisan de un panorama completo del comportamiento de un cliente a través de todos los canales, no solo en uno.

Herramientas y analítica de marketing distintas

En una era en la que el mundo produce más datos que nunca antes, los encargados de marketing necesitan un conjunto de herramientas integradas para organizar dichos datos y, también, para ser más rápidos, mejores y más predictivos con su marketing.

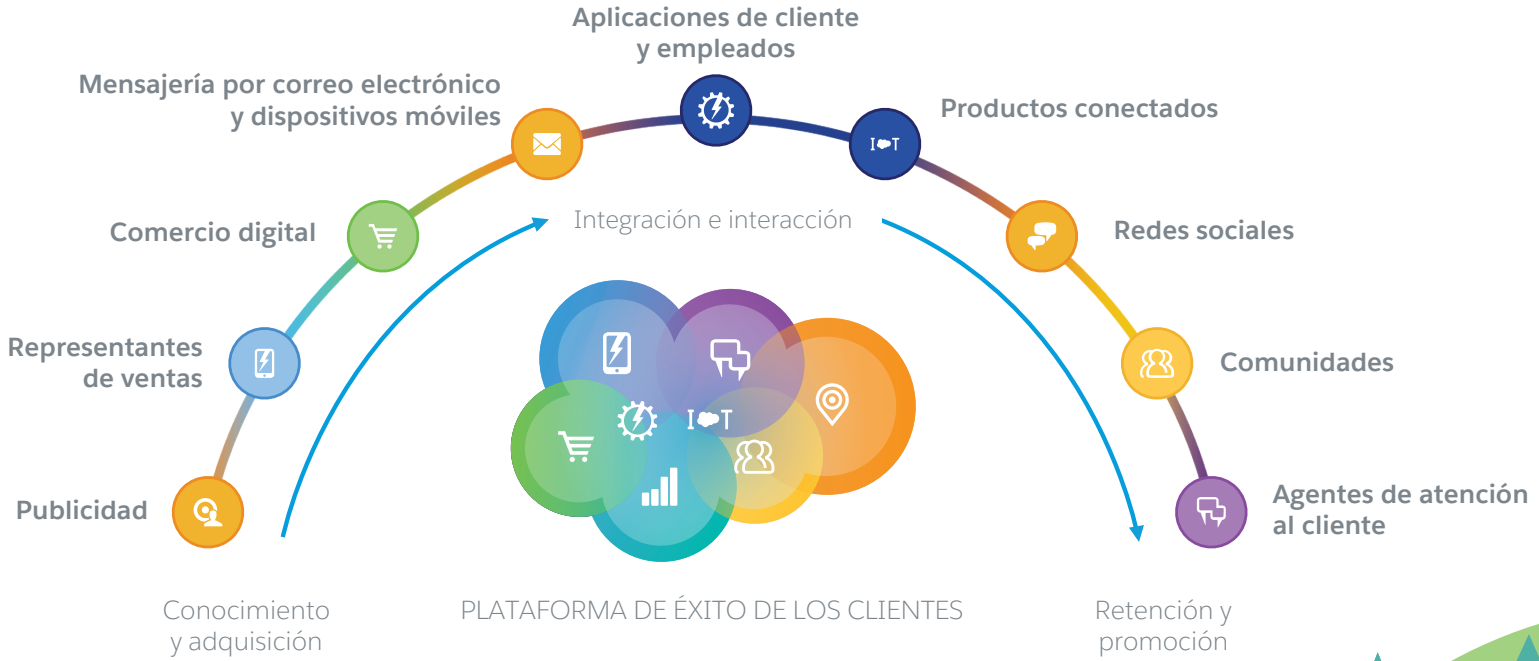
Conservación de la seguridad, la escala y la disponibilidad

Algunos encargados de marketing están atados a la tecnología de una década de antigüedad, la cual dificulta la seguridad de los datos, y los clientes no compartirán su información a menos que tengan plena confianza en cuanto a la seguridad de la misma. Además, los encargados de marketing deben tener la capacidad de acceder a esa información en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Existe una solución para cada desafío planteado en este capítulo:

¿Qué es Salesforce para marketing?

La Plataforma de éxito de los clientes de Salesforce es el único conjunto de herramientas completo e integrado para encargados de marketing que tiene el fin de interactuar a través de las ventas, el servicio, la comunidad, la analítica, las aplicaciones, el IoT (Internet de las cosas) y el comercio. Construya experiencias excepcionales del cliente en cada punto de contacto con su marca, incluidos el marketing, las ventas y las interacciones de servicio.



Conozca la Plataforma de éxito de los clientes

Salesforce para marketing está diseñada con base en tres aspectos importantes de una estrategia de marketing personalizada:

Gestión del recorrido

Escuche, conecte, automatice y analice el recorrido de cada cliente a escala. Maximice el compromiso para impulsar el ingreso y el retorno de inversión (ROI).

Inteligencia artificial

Prediga la mejor audiencia, contenido, canal y tiempo de envío para cada interacción con el cliente, y recomiendela mejor oferta, todo de manera automática.

Gestión de datos

Capture datos de cualquier fuente y dispositivo. Identifique, segmente y active a su audiencia para que obtenga un perfil de datos más completo de cada cliente.

En los siguientes capítulos, abordaremos cada solución de Salesforce que los encargados de marketing pueden usar para conducir a los clientes en todo el camino, desde el conocimiento hasta la promoción. Además, presentaremos una historia de éxito del cliente para vincular a cada persona.

GESTIÓN DEL RECORRIDO DEL CLIENTE

Diseñe recorridos personalizados para el cliente

Personalice cada interacción en todos los canales digitales, y con los empleados y productos. Le mostramos cómo:

Escuche las indicaciones del cliente a través de todos los puntos de contacto con su marca.

Los encargados de marketing pueden encontrarse con sus clientes en donde están al anticiparse y reaccionar a los eventos a medida que se desarrollan.

Conecte a través de una experiencia eficaz del cliente.

Incorpore, interactúe, vuelva a involucrarse, venda y ofrezca soporte con el ajuste de su estrategia a lo largo del marketing, las ventas y el servicio.

Automatice interacciones personalizadas.

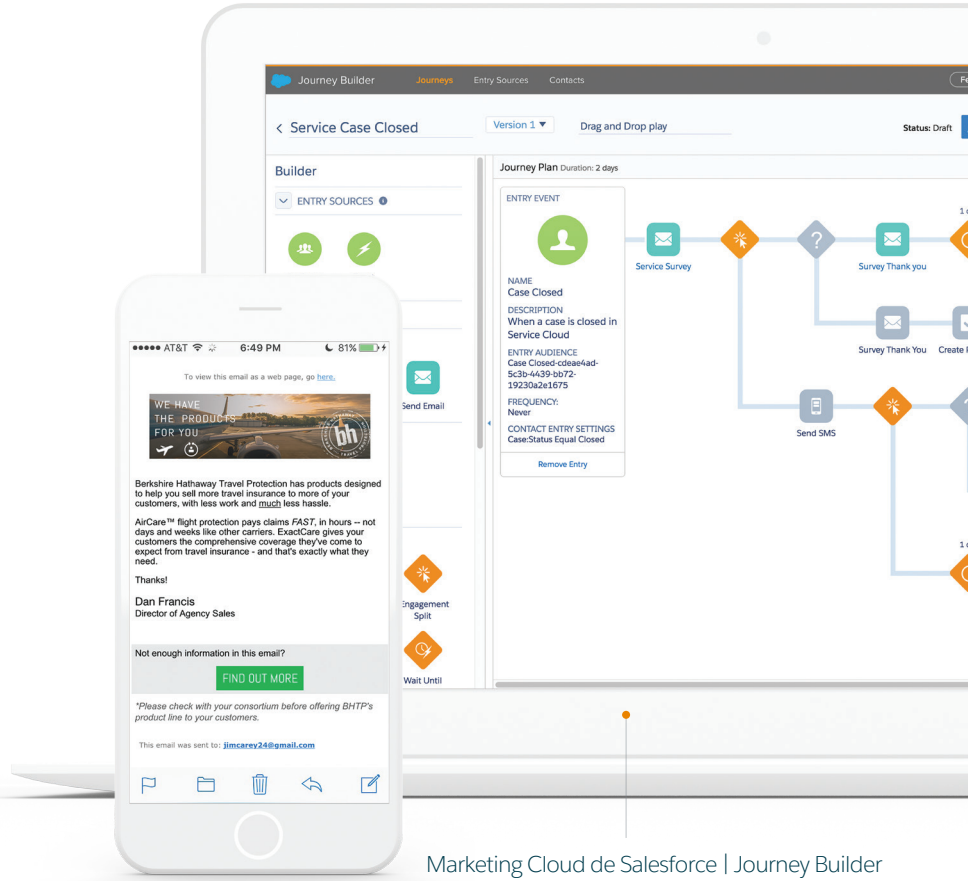
Diseñe una estrategia en un momento y después ofrezca un recorrido único del cliente para cada individuo a gran escala; así podrá enfocarse en el crecimiento de su negocio.

Analice y optimice a medida que trabaja.

Retenga su eficacia en el marketing con la comprensión de lo que funciona y lo que no. Cambie de manera sencilla cuando sea necesario y obtenga los mejores resultados a medida que los clientes evolucionan.

Conozca más sobre Journey Builder.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >



Marketing Cloud de Salesforce | Journey Builder

Tema principal

Los representantes de ventas de Berkshire Hathaway experimentan un recorrido para conectar a los recursos humanos, las ventas y el marketing.

Cuando un representante de ventas potencial visita el sitio web de Berkshire Hathaway Travel Protection y se registra para conocer más, Journey Builder activa un correo electrónico que expone los variados beneficios de Berkshire Hathaway. Cuando el nuevo representante interactúa con el correo electrónico, una oportunidad en Sales Cloud se abre y la persona recibe una llamada telefónica personal por parte del equipo de Berkshire Hathaway con el fin de discutir los beneficios de vender sus productos. Una vez que el representante de ventas se une al equipo, Berkshire Hathaway seguirá estando presente a través del envío frecuente de correos electrónicos y mensajes SMS sobre nuevos productos, oportunidades de capacitación y el progreso de los empleados en cuanto a las metas de venta.

Con las capacidades de mapeo del recorrido de Salesforce, Berkshire Hathaway ha visto un incremento del 300 al 400 % en la cantidad de agencias de viaje que el equipo de ventas puede integrar en una semana. Esto generará un ahorro de más de dos o tres meses de esfuerzo para el equipo de ventas cada año.

> “Con Salesforce, conectamos las ventas en línea, el servicio y las interacciones de marketing para crear una experiencia constante y diferenciada para cada cliente, basándose en cómo interactúan con la marca.”

BRAD RUTTA
Vicepresidente de Marketing
Berkshire Hathaway Travel Protection

PUBLICIDAD

Cree anuncios que impulsen una reacción

Impulse la concientización y la adquisición. Le mostramos cómo:

Capture, unifique y active los datos de su cliente.

Recopile datos de múltiples fuentes, incluido el CRM, y almacene todo en una sola ubicación de manera segura. Diseñe una vista más completa de cada cliente y potencie publicidad digital dirigida de manera más precisa.

Ajuste campañas de publicidad con otros canales.

Use Journey Builder para conectar a la publicidad con el resto del negocio; desde su estrategia de marketing hasta sus equipos de ventas.

Gestione campañas a través de todos los canales digitales de publicidad.

Impulse campañas de publicidad sofisticadas en toda la búsqueda y la visualización, al igual que en publicidad en redes sociales.

Capture prospectos directamente desde Facebook.

Intégrese con la plataforma de redes sociales más grande de mundo que lleva a los prospectos directamente a la Plataforma de casos de éxito de los clientes.

Marketing Cloud | Advertising Studio

Conozca más sobre Advertising Studio.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

Capital One trabaja con Salesforce para conectarse con propietarios de pequeñas empresas a través de campañas de publicidad impulsadas por datos. Mediante la recopilación de información del cliente a partir de varias fuentes, proporciona una experiencia personalizada y sin fricciones para el prospecto desde el primer momento de contacto hasta el final al interactuar de forma individual con un ejecutivo bancario.

El equipo de Capital One cuenta con un perfil integral de datos para cada cliente existente. Para capturar nuevos prospectos, crearon audiencias de inicialización de los mejores clientes en Marketing Cloud y sincronizaron a estas con los canales de publicidad digital más grandes, incluidos Facebook y Google. Mediante la combinación de estos perfiles existentes con datos enriquecidos de canales como Facebook, pudieron crear audiencias análogas para dirigirse a un conjunto conocido de prospectos.

> “Lo atractivo de la publicidad gráfica es que podemos encontrar a alguien en el contexto en el que quiere estar. La Plataforma éxito de los clientes nos da la oportunidad de dirigir momentos directamente.”

MATT LATTMAN
Director empresarial sénior,
Banca para pequeñas empresas
Capital One

REPRESENTANTES DE VENTAS

Construya un marketing que haga sonreír a sus equipos de ventas

Ayude a que el equipo cierre más tratos. Le mostramos cómo:

Haga crecer su embudo de ventas con prospectos de calidad.

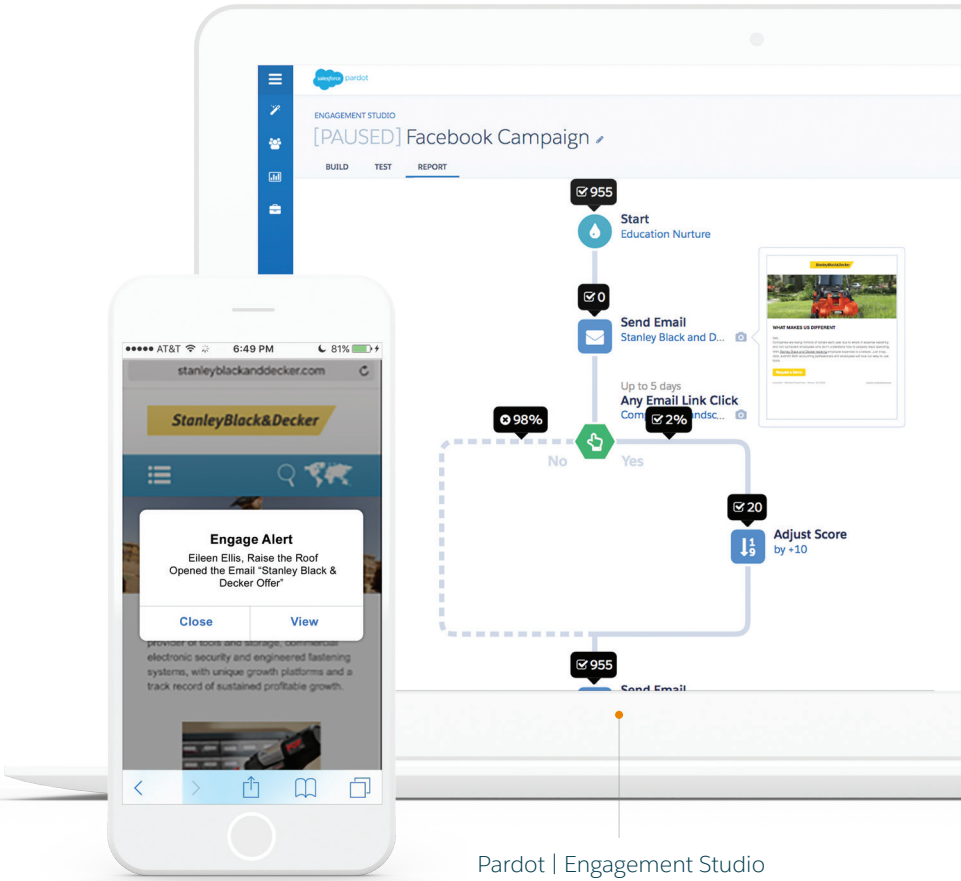
Salesforce puede ayudarle a calificar a sus clientes basándose en la manera como interactúan con el contenido y canalizarlos a ventas en el momento preciso del ciclo de venta, el momento en el que se encuentren más propensos a comprar.

Agilice el ciclo de ventas con personalización.

Capture la información del cliente en el punto de interacción, segmente a sus clientes basándose en lo que ya conoce de ellos, optimice el contenido enfocado a su audiencia y brinde el contenido más relevante para el comprador objetivo.

Medición del ROI del marketing.

Conozca la influencia del marketing sobre los ingresos al momento de administrar el ciclo de vida de su cliente. Dé seguimiento a prospectos desde su generación hasta el trato cerrado y obtenido; además, contabilice todo el dinero obtenido: desde cada centavo que gaste.



Pardot | Engagement Studio

Obtenga más información sobre Pardot.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

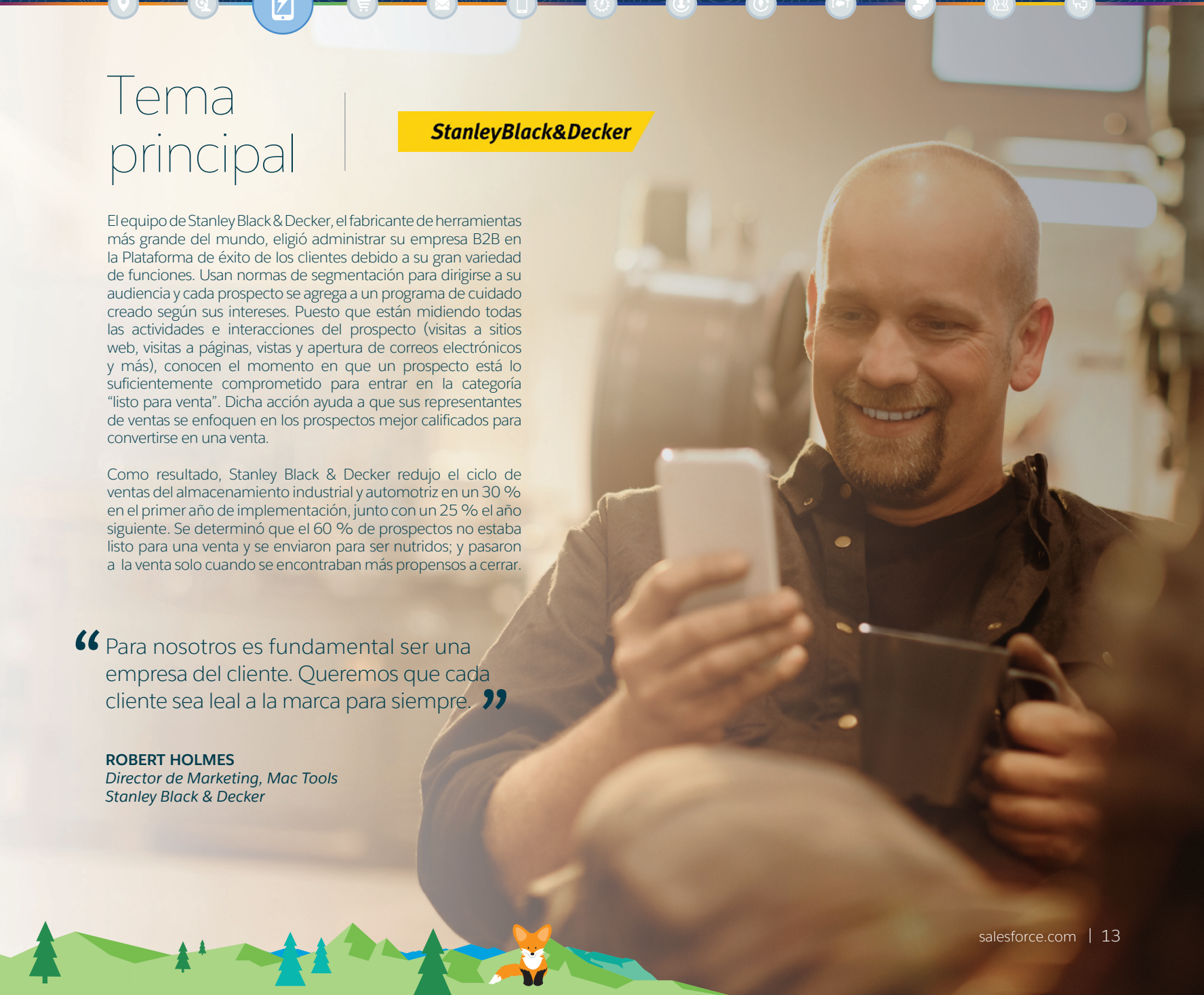
StanleyBlack&Decker

El equipo de Stanley Black & Decker, el fabricante de herramientas más grande del mundo, eligió administrar su empresa B2B en la Plataforma de éxito de los clientes debido a su gran variedad de funciones. Usan normas de segmentación para dirigirse a su audiencia y cada prospecto se agrega a un programa de cuidado creado según sus intereses. Puesto que están midiendo todas las actividades e interacciones del prospecto (visitas a sitios web, visitas a páginas, vistas y apertura de correos electrónicos y más), conocen el momento en que un prospecto está lo suficientemente comprometido para entrar en la categoría "listo para venta". Dicha acción ayuda a que sus representantes de ventas se enfoquen en los prospectos mejor calificados para convertirse en una venta.

Como resultado, Stanley Black & Decker redujo el ciclo de ventas del almacenamiento industrial y automotriz en un 30 % en el primer año de implementación, junto con un 25 % el año siguiente. Se determinó que el 60 % de prospectos no estaba listo para una venta y se enviaron para ser nutridos; y pasaron a la venta solo cuando se encontraban más propensos a cerrar.

> "Para nosotros es fundamental ser una empresa del cliente. Queremos que cada cliente sea leal a la marca para siempre."

ROBERT HOLMES
Director de Marketing, Mac Tools
Stanley Black & Decker



COMERCIO DIGITAL

Impulse el comercio, en donde sea que se genere

Brinde experiencias unificadas de compra, en línea o dentro de sus tiendas. Le mostramos cómo:

Coordine experiencias de compra a través de los canales digitales.

Transforme la experiencia digital de distribuidores a través de todos los canales digitales, incluidos la web, redes sociales y dispositivos móviles.

Ejecute transacciones de venta y gestione las operaciones de tienda.

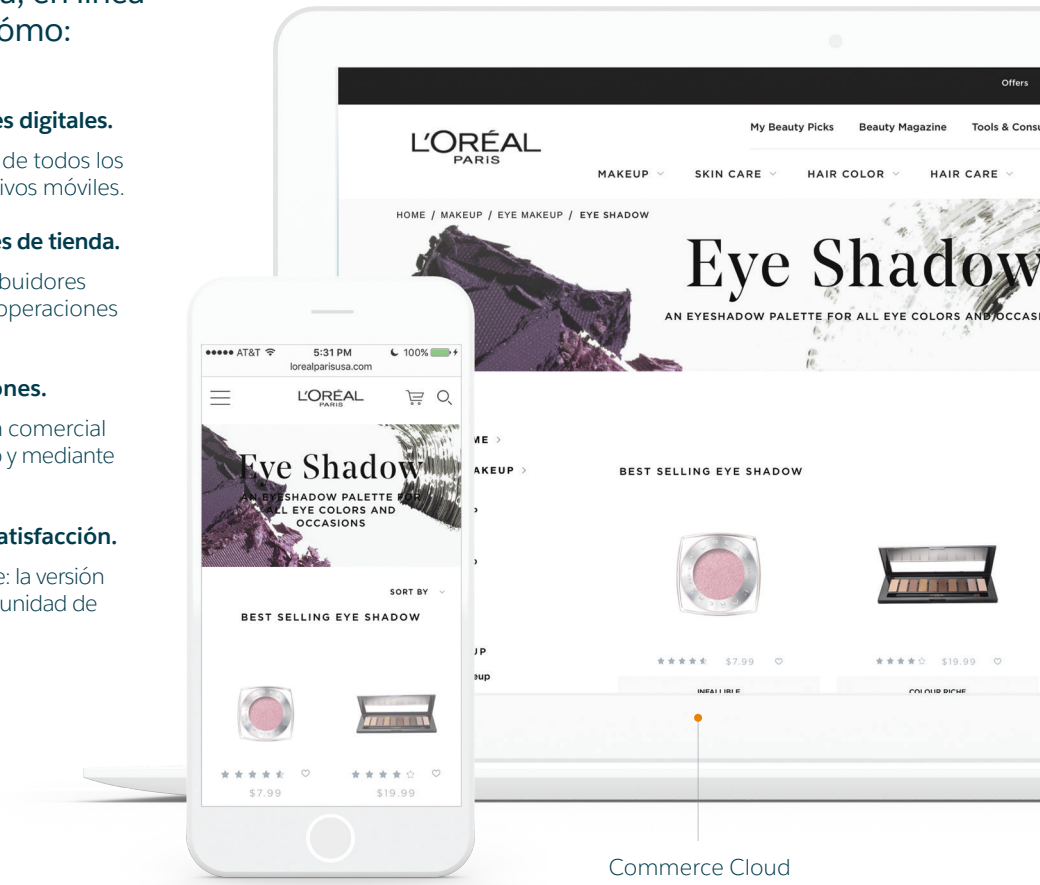
Ofrezca capacidades de punto de venta para que los distribuidores puedan ejecutar transacciones en tiempo real y gestionar operaciones en la tienda, como ventas, devoluciones e intercambios.

Integre inteligencia predictiva en ofertas y notificaciones.

Enlace la personalización en la estructura de la experiencia comercial unificada a través de recomendaciones predictivas en la web y mediante correo electrónico.

Mejore los servicios comerciales para incrementar la satisfacción.

Cada socio y cliente trabaja con la misma versión del software: la versión actual. Los usuarios de Salesforce son parte de una gran comunidad de colegas que comparten ideas, perspectivas e inspiraciones.



Commerce Cloud

Obtenga más información de Commerce Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

L'ORÉAL®

NYX, una división de L'Oréal, es un innovador digital en la industria de cosméticos de color. El equipo de NYX pone su confianza en Salesforce para integrar imágenes y videos atrayentes de personas reales que se aplican maquillaje, de manera que los clientes potenciales aprecien cómo luciría un artículo en ellos.

L'Oréal está haciendo que la experiencia del comercio electrónico sea lo más personal posible. Además, está transformando la experiencia en tienda en algo más digital. El equipo terceriza selfies aprobadas de redes sociales para usarlas en su tienda en línea. Los algoritmos analizan las imágenes en términos de calidad y aquellas que conduzcan a ventas reales serán marcadas como exitosas y reenviadas al sistema para volver a usarlas.

En tiendas minoristas, un cliente puede escanear el código de barras de un producto con un teléfono inteligente para ver imágenes que describan ese producto en específico con personas reales. Dichas imágenes son las mismas imágenes generadas por el usuario que un comprador en línea podrá visualizar, lo que crea una continuidad de contenido a través de una experiencia digital y en la tienda.

> "Podría comprar un producto NYX desde su teléfono o estar en un centro comercial y entrar a una tienda; será una experiencia perfecta."

BERNICE MERLINI
Gerente de Marketing de comercio electrónico
L'Oréal/NYX Cosmetics

MENSAJES POR CORREO ELECTRÓNICO

Envíe correos electrónicos, brinde resultados

Personalice correos electrónicos relevantes y disfrute del ROI de marketing n.º 1. Le mostramos cómo:

Diseñe óptimos correos electrónicos de forma más rápida con herramientas de colaboración.

Almacene y comparta activos preaprobados y establezca normas personalizadas de aprobación que ayuden a los equipos a diseñar correos electrónicos y campañas atrayentes de manera rápida.

Cree mensajes inteligentes.

Coloque contenido relevante en correos electrónicos basándose en la conducta y atributos del cliente mediante un lenguaje de programación y contenido dinámico potente.

Adopte una mentalidad principalmente móvil.

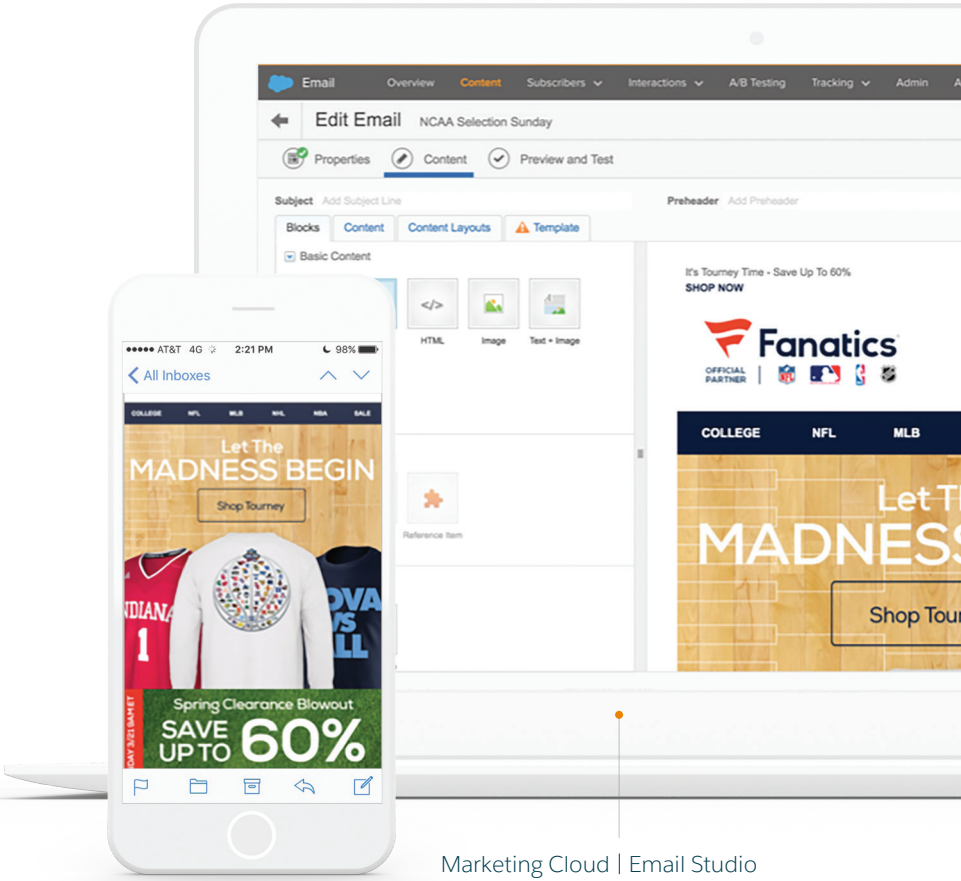
Cree plantillas personalizadas que hacen que los correos electrónicos luzcan asombrosos en dispositivos móviles, donde la mayoría de los suscriptores por correo electrónico revisan sus mensajes.

Envíe millones de mensajes en cuestión de minutos.

Ya sea trabajando con un equipo de tres encargados de marketing o con varios niveles de un equipo grande de marketing, cree y envíe correos electrónicos personalizados de manera más eficiente que nunca.

Obtenga más información sobre Email Studio.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >



Marketing Cloud | Email Studio

Tema principal

Fanatics

La capacidad de los seguidores para interactuar con los clientes en torno a los eventos deportivos más grandes, en tiempo real, es incomparable. Esto los consolida como el distribuidor en línea de mercancía deportiva más grande del mundo. La compañía usa a Salesforce para personalizar campañas por correo electrónico a escala. "Multiplique un millar de equipos por un flujo interminable de noticias deportivas y obtendrá mil millones de correos electrónicos que se envían a fanáticos cada año", mencionó Jonathan Wilbur, Director de CRM.

Con las plantillas y herramientas de Salesforce, incluido el lenguaje informático AMPscript para contenido dinámico, el equipo de Fanatics puede aprovechar el momento en que surgen grandes noticias deportivas. Diseñan lenguaje informático que busca datos del cliente para mostrar los equipos favoritos de los fanáticos, obtener resultados y estadísticas en tiempo real directamente desde el proveedor y personalizar el uso de la marca mediante identificaciones (ID) para socios. El resultado es, campañas personalizadas de acuerdo a segmentos de múltiples niveles. En otras palabras, Fanatics brinda mercancía relevante para sus clientes y sus equipos favoritos en el momento preciso.

> "Sin duda, podemos iniciar una campaña en cuestión de minutos. En 2015, enviamos cerca de 3.5 mil millones de mensajes."

JONATHAN WILBUR
Director de CRM
Fanatics

MENSAJES POR DISPOSITIVOS MÓVILES

En momentos importantes conéctese con el celular

Envíe alertas con base en la conducta y acciones del cliente a través de SMS, notificaciones push dentro la aplicación y mensajería grupal. Le mostramos cómo:

Vincule su estrategia en dispositivos móviles con otros canales.

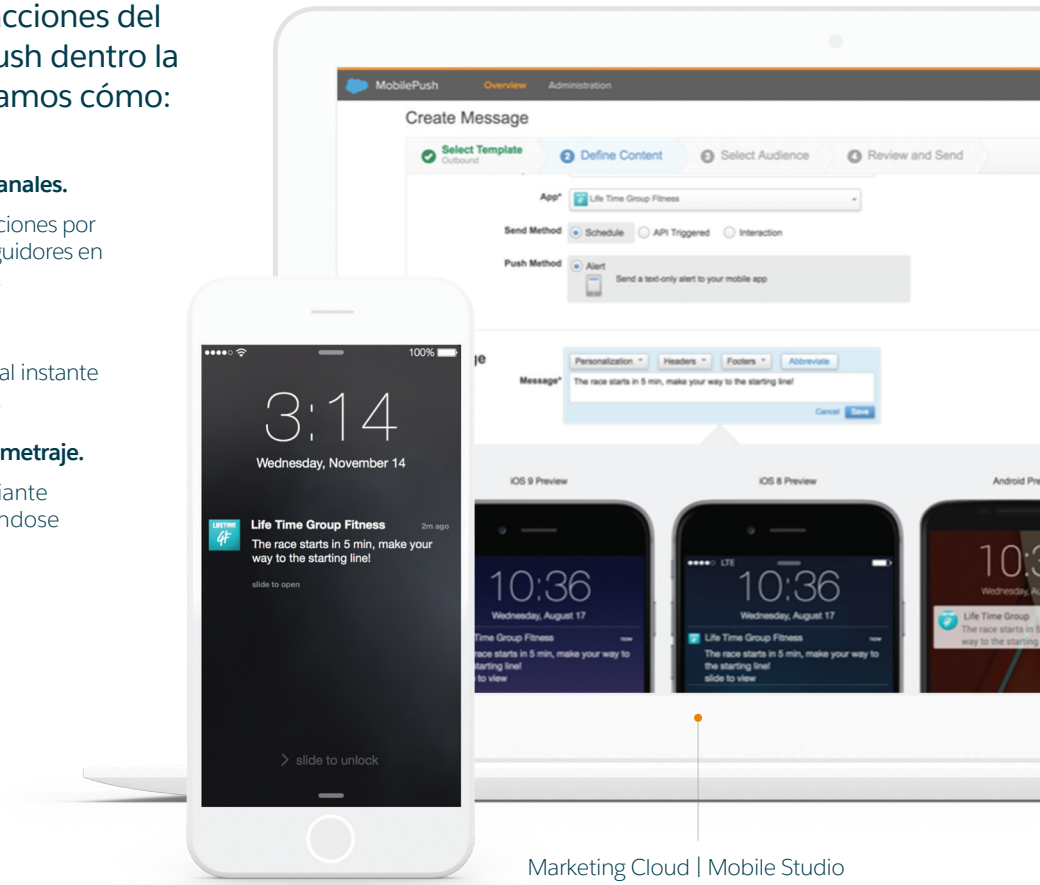
Use estrategias en dispositivos móviles para impulsar suscripciones por correo electrónico. Incremente la cantidad de fanáticos y seguidores en redes sociales y genere visitas a su sitio web o tienda en línea.

Envíe alertas o recordatorios urgentes al instante.

Envíe notificaciones de una promoción o venta y responda al instante a tendencias en su industria con contenido relevante móvil.

Diríjase a los clientes basándose en tecnología de geoperimetraje.

Interactúe con los clientes cuando estén más cerca mediante tecnología de geoperimetraje para enviar mensajes basándose en la proximidad a su tienda o evento.



Marketing Cloud | Mobile Studio

Obtener más información sobre Mobile Studio.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

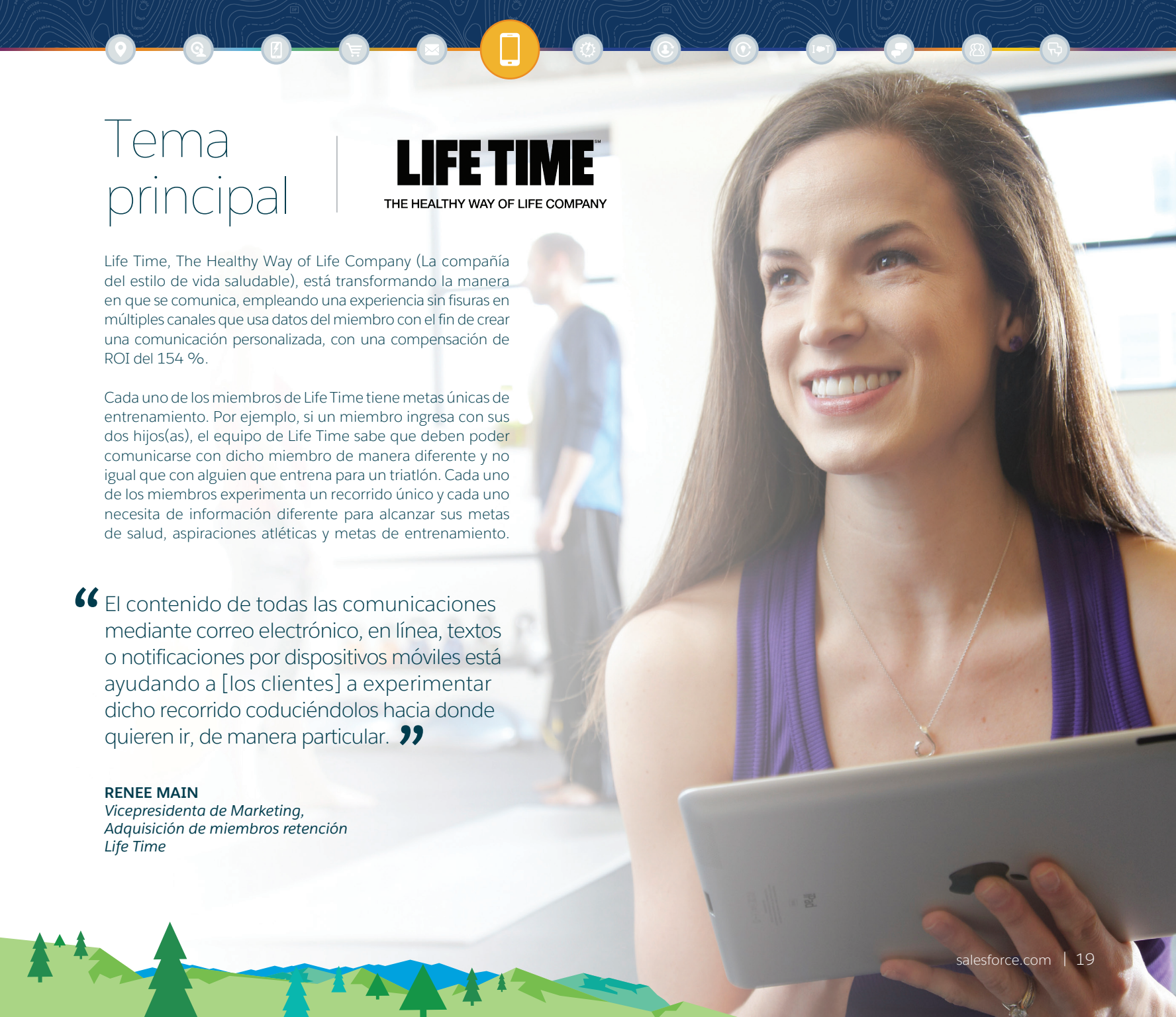
LIFE TIME℠
THE HEALTHY WAY OF LIFE COMPANY

Life Time, The Healthy Way of Life Company (La compañía del estilo de vida saludable), está transformando la manera en que se comunica, empleando una experiencia sin fisuras en múltiples canales que usa datos del miembro con el fin de crear una comunicación personalizada, con una compensación de ROI del 154 %.

Cada uno de los miembros de Life Time tiene metas únicas de entrenamiento. Por ejemplo, si un miembro ingresa con sus dos hijos(as), el equipo de Life Time sabe que deben poder comunicarse con dicho miembro de manera diferente y no igual que con alguien que entrena para un triatlón. Cada uno de los miembros experimenta un recorrido único y cada uno necesita de información diferente para alcanzar sus metas de salud, aspiraciones atléticas y metas de entrenamiento.

> “El contenido de todas las comunicaciones mediante correo electrónico, en línea, textos o notificaciones por dispositivos móviles está ayudando a [los clientes] a experimentar dicho recorrido coduciéndolos hacia donde quieren ir, de manera particular.”

RENEE MAIN
Vicepresidenta de Marketing, Adquisición de miembros retención Life Time



APLICACIONES MÓVILES DEL CLIENTE

Diseñe aplicaciones de manera rápida

Diseñe aplicaciones interactivas de manera inmediata para impulsar la interacción con el cliente. Le mostramos cómo:

Diseñe, distribuya, supervise y escale aplicaciones en una plataforma basada en la nube.

Diseñe aplicaciones de manera rápida en la plataforma líder de aplicaciones en la nube.

Fomente la lealtad y el comercio.

Incremente la interacción con incentivos para sus mejores clientes y use sus datos para potenciar las promociones de ventas mediante experiencias en aplicaciones de marca.

Integre todos los datos de Salesforce para brindar experiencias en aplicaciones más personalizadas.

Utilice información del cliente a partir de las ventas, el servicio y el marketing para impulsar la mensajería en aplicaciones móviles. Personalice notificaciones push relevantes, ofertas, productos y más.

App Cloud | Heroku

Obtenga más información sobre App Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

Red Robin
GOURMET BURGERS AND BREWS

Con la aplicación Red Robin Royalty impulsada por Salesforce, el restaurante ofrece incentivos estándar, como hamburguesas gratis o cupones, al igual que incentivos exclusivos y divertidos diseñados a la medida del cliente. Por ejemplo, es posible que los clientes élite reciban una invitación para visitar un nuevo restaurante o probar un platillo del nuevo menú antes de ofrecerlo al público en general. O bien, es posible que las mamás reciban una invitación a una comida especial en un día de mayo.

Adicionalmente, Red Robin brinda una experiencia de cliente extraordinaria a millones de miembros del programa Royalty mediante el suministro de acceso a los equipos internos a todos los datos de los miembros que requieran, con una vista de "punto de veracidad único" de cada cliente.

> "Salesforce hace que todo esto funcione de manera efectiva. Si no tuviéramos esto, no podría siquiera comprender el esfuerzo que requeriría diseñarla nosotros mismos."

EVAN EAKIN
Vicepresidente, TI
Red Robin

APLICACIONES DEL EMPLEADO PARA GENERAR PRODUCTIVIDAD Y COLABORACIÓN

Haga que los encargados de marketing sean más rápidos y productivos

Convierta a su equipo de marketing en una máquina eficiente y de alto desempeño. Le mostramos cómo:

Incremente la colaboración con los empleados

Utilice aplicaciones listas para usarse, como conversación grupal, documentos, planillas e intercambio de archivos para inspirar la planeación y la colaboración. Inspire la comunicación con los empleados a lo largo de todos los departamentos.

Obtenga más información sobre Quip.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Potencie la productividad con aplicaciones del mercado de la aplicación empresarial N.º 1.

Instale y configure miles de aplicaciones con facilidad. Termine más tareas, sin importar el tamaño de su equipo de marketing.

Obtenga más información sobre AppExchange.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Diseñe aplicaciones personalizadas de marketing con clics o código.

Cree, gestione, implemente y optimice aplicaciones con facilidad para elaboración de presupuestos, eventos, PR y campañas. Diseñe con herramientas de arrastrar y soltar o abra estructuras para ser más eficiente y efectivo.

Obtenga más información sobre Force.com.

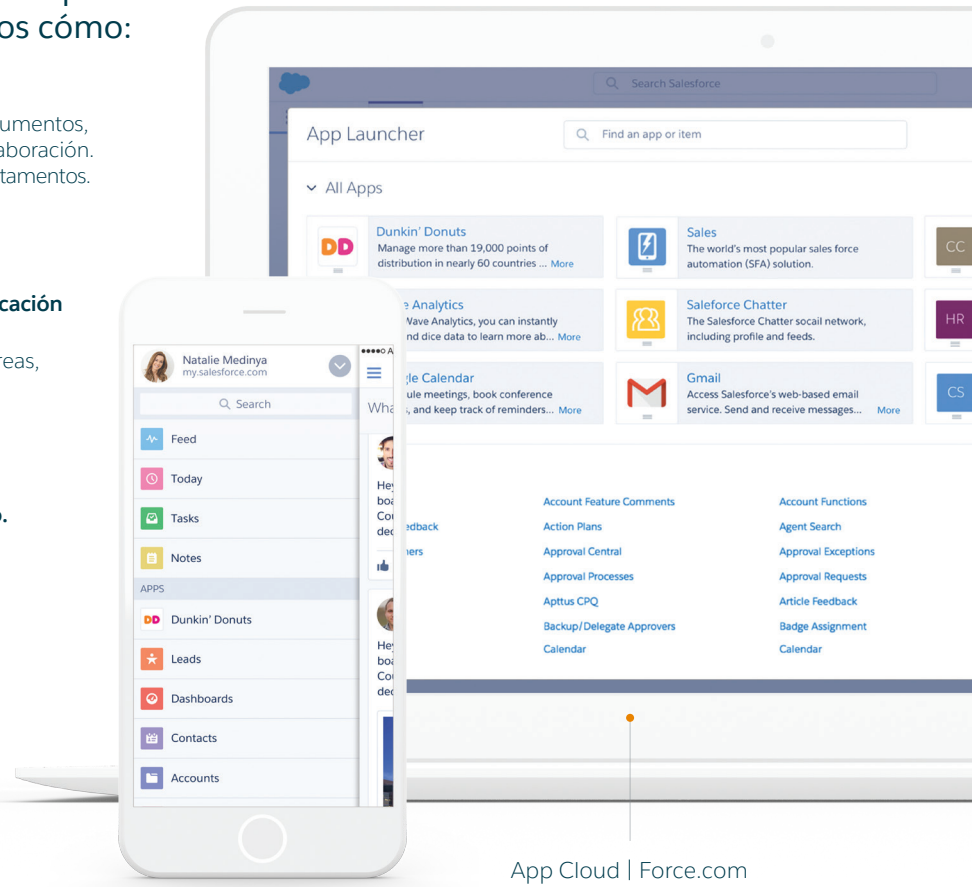
LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Administre el marketing desde cualquier parte.

Manténgase actualizado sobre sus esfuerzos de marketing en todo momento y desde cualquier parte y tome medidas dentro de campañas, como pausas, reinicios, cancelaciones, aprobaciones y envíos.

Obtenga más información sobre la aplicación móvil Marketing Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >



App Cloud | Force.com

Tema principal

dunkin' brands®

Dunkin' Brands ha obtenido la clasificación N.º 1 por lealtad del cliente en su categoría durante nueve años seguidos y tiene como objetivo hacer que la experiencia del visitante sea aún mejor. La tecnología ha transformado la manera en que los clientes de Dunkin' interactúan con la misma y el equipo de marketing sabe que los clientes exigen aún más que nunca. El equipo de Dunkin' sabía que para mejorar la experiencia del cliente debían iniciar de manera interna.

Dunkin' empezó a construir un proceso interno de aprobación de franquicia en Salesforce y ha desarrollado muchas otras aplicaciones en la Plataforma de éxito de los clientes, incluidas aplicaciones para su equipo de compra de espacios publicitarios y para su equipo legal. Además, Dunkin' ha transformado la aplicación para alguien que se registre como una propietario de franquicia. El proceso ahora está automatizado para escala y presenta una experiencia sencilla y sin fisuras para el franquiciador.

> "Debemos crear un recorrido altamente enfocado y personalizado uno a uno con nuestros consumidores: llegar a ellos con la oferta, en el momento y lugar indicados. Salesforce nos ayuda a ofrecer eso."

SCOTT HUDLER
Director ejecutivo de tecnología digital
Dunkin' Donuts

APLICACIONES DEL EMPLEADO PARA GENERAR PERSPECTIVAS E INTELIGENCIA

Brinde a los encargados de marketing las herramientas para tomar decisiones basadas en los datos

Ayude a que su equipo se desempeñe mejor con una vista informativa de su estrategia, resultados y la capacidad para optimizar sobre la marcha. Le mostramos cómo:

Vea el impacto directo del marketing sobre el ingreso.

Enlace al marketing con los resultados de ventas mediante el almacenamiento y la visualización de todos los datos en un solo lugar con paneles visuales y personalizables.

Acceda a sus datos con facilidad.

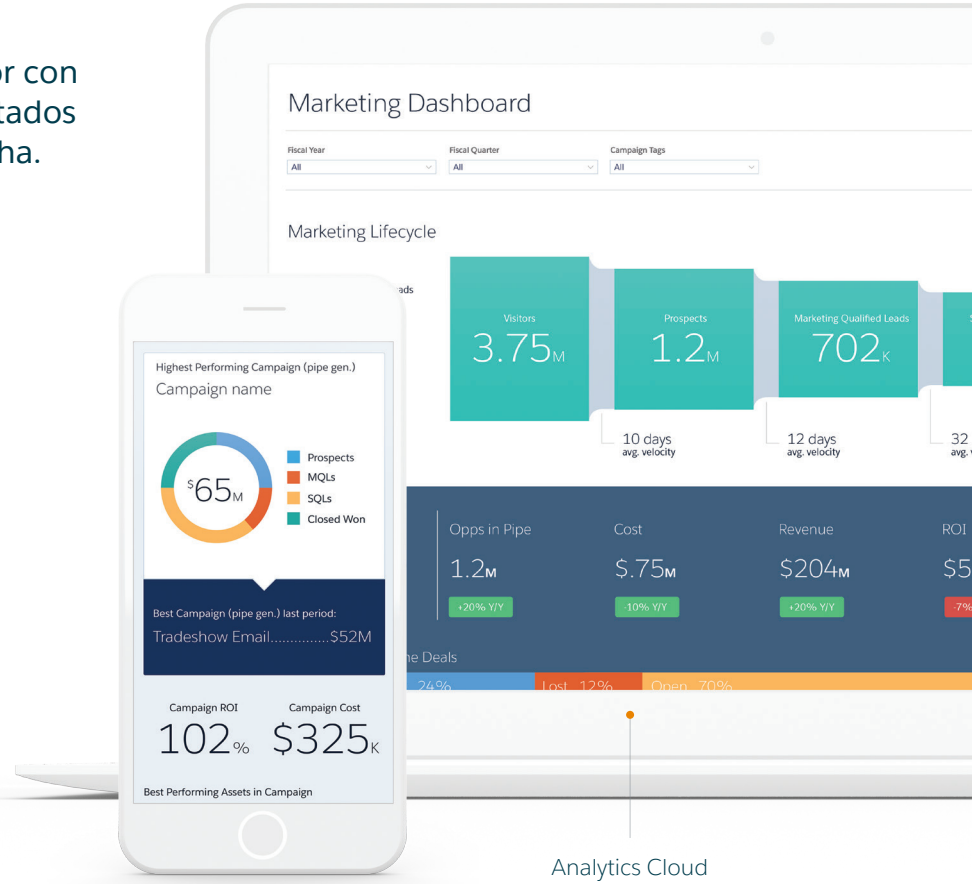
Explore múltiples fuentes de datos para mejorar con inteligencia el rendimiento de la campaña en el momento que sea necesario.

Actúe con rapidez en cuanto a sus perspectivas.

Comparta sus pensamientos desde cualquier dispositivo y tome acciones impulsadas por los datos con rapidez como equipo para maximizar la interacción y, en última instancia incrementar el ROI.

Obtenga más información sobre Analytics Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >



Analytics Cloud

Tema principal

Cox Automotive

Cox Automotive es el líder mundial en el software y marketing digital automotriz y en los servicios de vehículos usados: con una cartera de marcas como AutoTrader, Manheim, Kelley Blue Book y muchas otras. En equipo de Cox tenía un sistema heredado en marcha para la administración de datos, pero su negocio estaba creciendo y requerían una mejor y más rápida manera de presentar sus resultados de marketing. Se enfocaban en mantener la administración de datos como algo sencillo y manejable a fin de innovar a escala; se realizaba todo esto a la vez que se aprovechaba el ciclo de vida de las herramientas de marketing.

Cox Automotive eligió a Salesforce por su plataforma extremadamente sólida en analítica que se integra con eficacia a fuentes de datos de terceros. Cox obtuvo la capacidad de visualizar perspectivas de marketing en segundos y no en días o semanas. El equipo de Cox Automotive aprovecha los datos de Marketing Cloud en Wave para evaluar el rendimiento del marketing, dar seguimiento a los puntos de contacto a lo largo de sus variadas unidades empresariales y tomar decisiones rápidas y detalladas que impulsen al negocio.

> “Necesitábamos conjuntar a nuestras marcas para crear una relación personal con nuestros concesionarios. Salesforce nos ayudó a hacerlo realidad.”

REBEKAH KING
Gerente superior, Sistemas de marketing
Cox Automotive

PRODUCTOS CONECTADOS

Convierta a los productos en experiencias conectadas

Habilite a los productos conectados en el Internet de las cosas. Le mostramos cómo:

Conéctese con cualquier fuente de datos a gran escala.

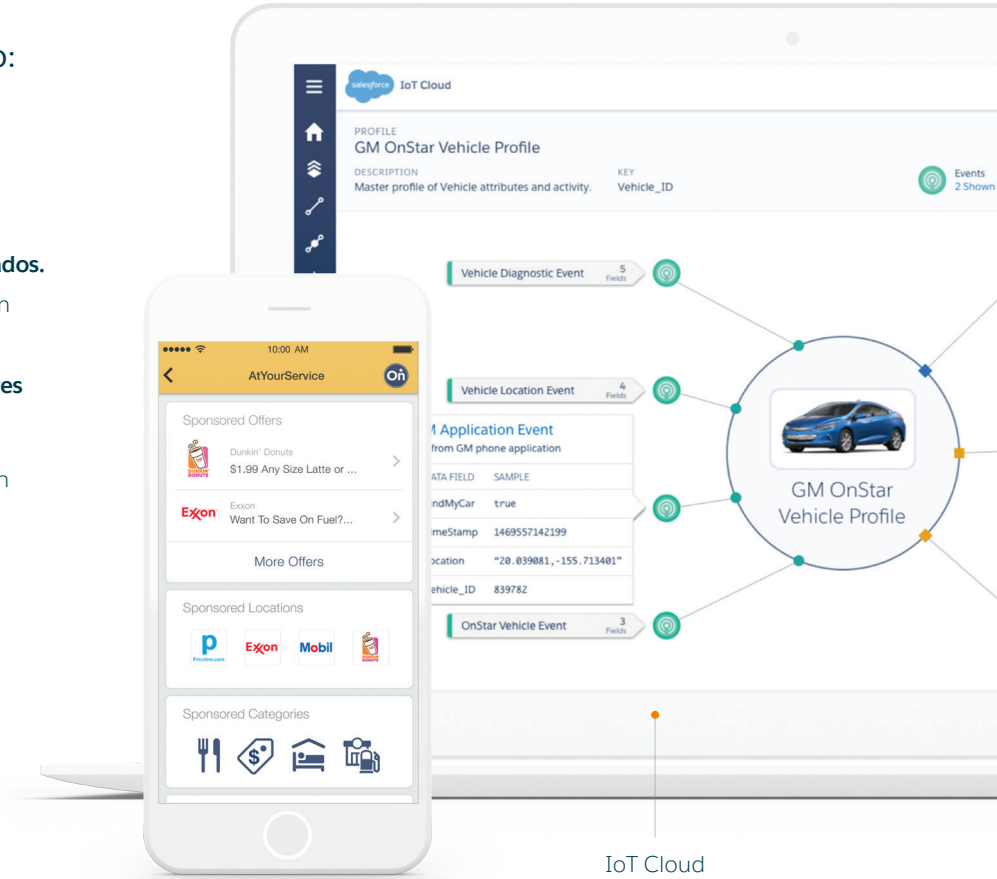
Capture mil millones de eventos desde cualquier producto conectado, servicio, dispositivo o aplicación.

Cree recorridos para el cliente a través de productos conectados.

Diseñe lógica en tiempo real para crear recorridos que atraviesan las ventas, el servicio y el marketing.

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

Vuelva a interactuar con los clientes que ya no interactúan con su producto o responda a un aumento reciente en la interacción con el producto con el envío del mensaje adecuado en el momento adecuado.



Obtenga más información sobre IoT Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

GM OnStar ha pasado de proporcionar servicio de seguridad y vigilancia a brindar una experiencia integral para autos conectados. El equipo de OnStar ha aprovechado el potencial de la conectividad 4G LTE para mejorar la experiencia de cada conductor. Eligieron a Salesforce para recolectar datos del vehículo, evaluar el comportamiento del conductor, impulsar ofertas predictivas y recomendaciones de productos, y llegar a sus clientes móviles en el momento adecuado y donde quiera que se encuentren.

Por ejemplo, cuando se usa una función AtYourService de OnStar, los conductores pueden ver sugerencias de restaurantes, centros comerciales, gasolineras y más en sus alrededores. Los clientes pueden establecer sus preferencias y OnStar se asocia con otros negocios para brindar ofertas relevantes a los conductores en el momento en que se encuentran a cierta distancia de sus lugares favoritos.

> “Elegimos la Plataforma de éxito de los clientes porque era muy sencilla para conjuntar a comunidades de comerciantes con nuestros millones de consumidores quienes conducen en vehículos conectados con 4G LTE.”

MARK LLOYD
Ejecutivo en línea para el consumidor
GM OnStar

REDES SOCIALES

Convierta a los fanáticos y a los seguidores en clientes leales

Interactúe con los prospectos y los clientes en redes sociales mientras promociona campañas en todos los canales. Le mostramos cómo:

Escuche las conversaciones de las redes sociales.

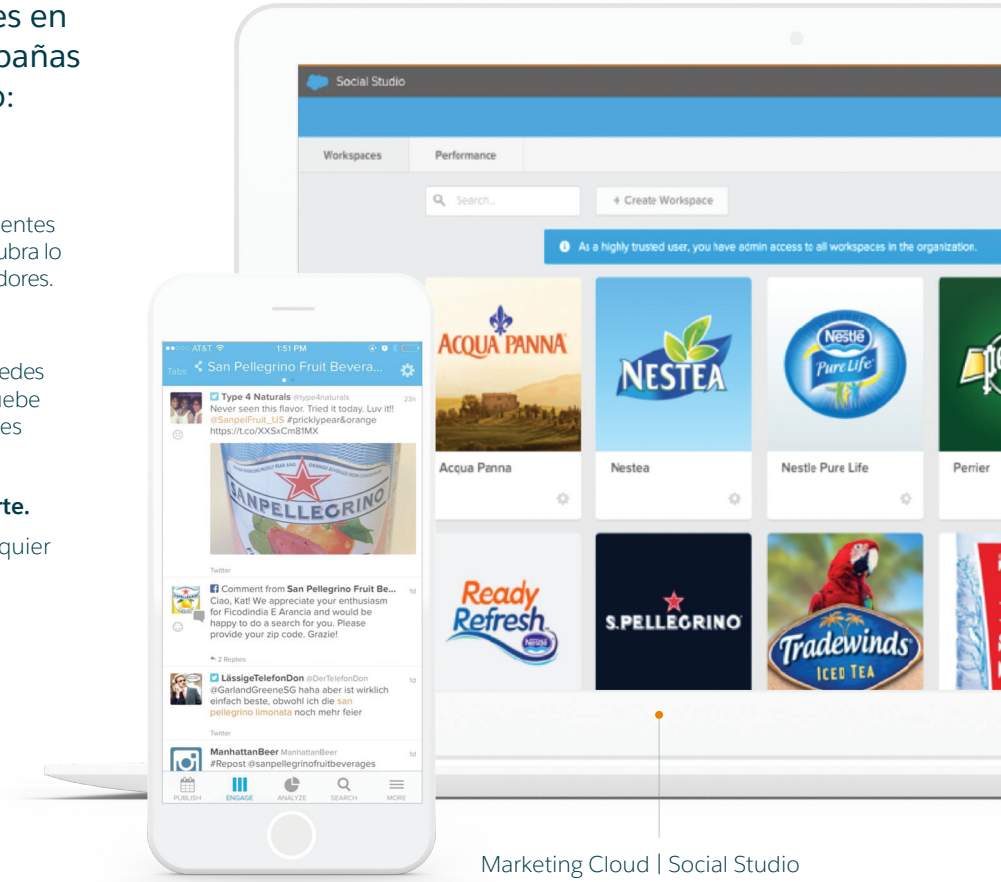
Analice las conversaciones en redes sociales de millones de fuentes diferentes con el software de supervisión de redes sociales. Descubra lo que comentan los clientes sobre su marca, productos y competidores.

Realice publicaciones en diferentes redes sociales.

Planifique, programe, publique y promocione publicaciones en redes sociales a través de varias cuentas y redes sociales. Cree y apruebe contenido, encamine hacia la aprobación y publique mensajes relevantes en el momento adecuado.

Interactúe con fanáticos y seguidores desde cualquier parte.

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



Marketing Cloud | Social Studio

Obtenga más información sobre Social Studio.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

Desde conversaciones en Facebook y Twitter hasta enfriadores conectados digitalmente en tiendas de abarrotes, el equipo de Nestlé Waters está reinventando la interacción con el cliente en la era digital. Usan Journey Builder e inteligencia predictiva para personalizar la experiencia de millones de consumidores.

El equipo de Nestlé Waters usa Salesforce para gestionar sus esfuerzos en el marketing de contenido, conducir el tráfico y los prospectos hacia su empresa de comercio electrónico y crear experiencias increíbles del cliente a través de la interacción en redes sociales. Utilizan un centro de comando de marketing que da seguimiento a sus marcas, a las millones de interacciones con el cliente y a todas las campañas de marketing.

> “Esto no se trata el marketing y ventas. Se trata de gestionar holísticamente la relación con el consumidor a a través de las marcas y las funciones.”

ANTONIO SCIUTO
Director global de comercio electrónico, Director ejecutivo de marketing y Líder de la empresa electrónica
Nestlé Waters Norteamérica

COMUNIDADES

Construya comunidades y acerque a las personas

Cree experiencias comunitarias de marca en línea para que interactúen clientes, socios y empleados. Le mostramos cómo:

Diseñe e implemente un núcleo de interacción móvil de manera rápida.

Cree un entorno de marca para que sus clientes y empleados interactúen y se relacionen entre ellos desde cualquier parte.

Reconozca y premie a los miembros más valiosos.

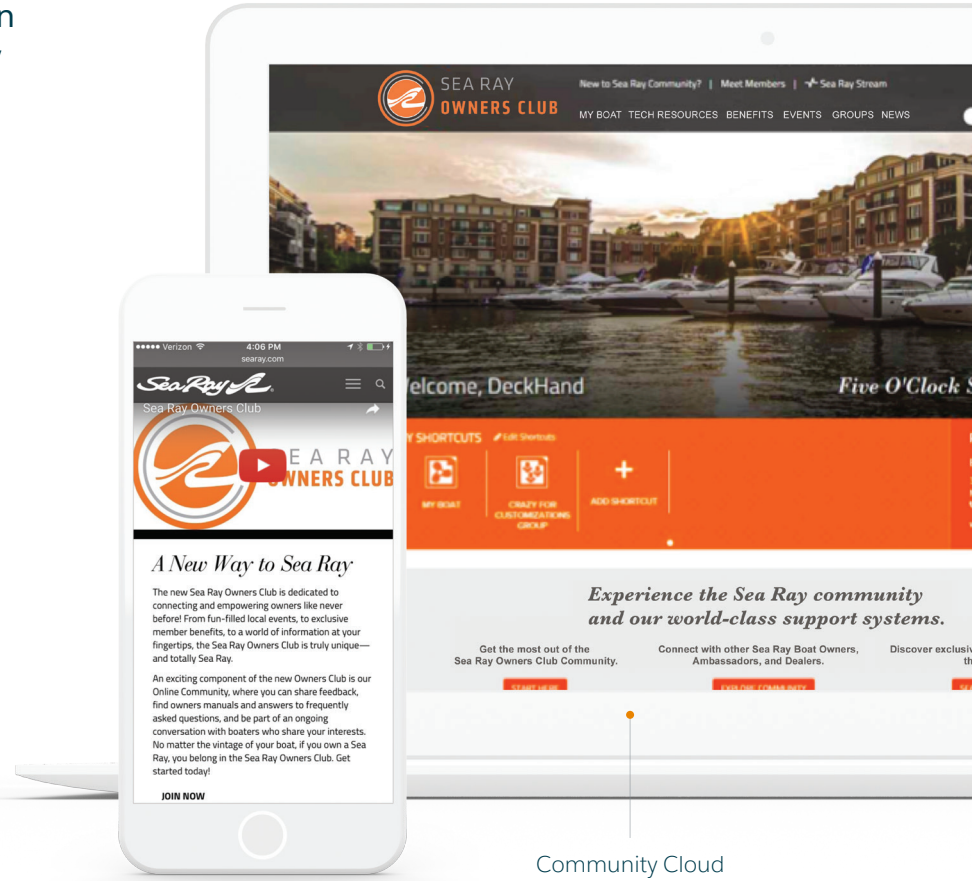
Use insignias y tablas de clasificación para reconocer a los clientes leales, recuérdeles su importancia para el éxito de su compañía, marca y productos.

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

Diseñe a la medida cada comunicación en una comunidad en línea de acceso cerrado para maximizar la interacción y las conversiones.

Guíe a los clientes de manera inteligente hacia los expertos, los artículos y responda a sus necesidades.

Anticípese, y prepárese para las inquietudes de los clientes antes de que surjan, al escuchar la conversación en una comunidad de su marca.



Community Cloud

Conozca más sobre Community Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

Sea Ray, el fabricante más grande del mundo de embarcaciones de recreo de calidad superior, usa Salesforce para impulsar un destino en línea para el Sea Ray Owners Club que destaca eventos y recursos de autoservicio.

El equipo de Sea Ray puede conectar eficazmente datos y ventas detalladas de embarcaciones, marketing e información de servicio de atención al cliente para su experiencia en la comunidad a través del número de identificación exclusivo de la cubierta del propietario de cada bote. Con acceso integrado a los datos del propietario, los representantes de Sea Ray pueden trabajar con los clientes para facilitar la ayuda rápida en la navegación, responder preguntas sobre el equipo y contactar a los distribuidores preferidos en su representación.

La comunidad en línea de Owners Club también consolida el almacenamiento de la documentación de navegación, como manuales, recursos técnicos y preguntas frecuentes. En los primeros tres meses del sitio, el equipo de Sea Ray observó que el tiempo que los clientes pasaban en el sitio, era más alto que nunca. Los propietarios de los botes interactúan con las marcas por más tiempo y de manera más frecuente a través de la comunidad, y regresan para enterarse de novedades e interactuar con otros miembros de la comunidad y empleados de Sea Ray.

> “Salesforce es una base de datos sólida y actualizada para la información de todos los propietarios de botes, de manera que el personal y los clientes ahora pueden encontrar las respuestas que necesitan en un solo lugar accesible. Ahora tenemos mucho más para ofrecer como parte de esta comunidad en línea.”

SHELBY KIRBY
Gerente superior de Marketing
Sea Ray

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Impresiónelos con la atención al cliente

Transforme cada interacción de servicio en un motivo para enamorarse de su marca. Le mostramos cómo:

Almacene todo el marketing, ventas y datos de servicio en un registro de contacto.

Cree una sola vista de todos los clientes, de modo que todos, desde agentes de servicio hasta representantes de ventas, puedan conocer a sus clientes como nunca antes.

Entérese de las actividades de servicio al cliente y realice un seguimiento del mensaje adecuado a lo largo de los canales.

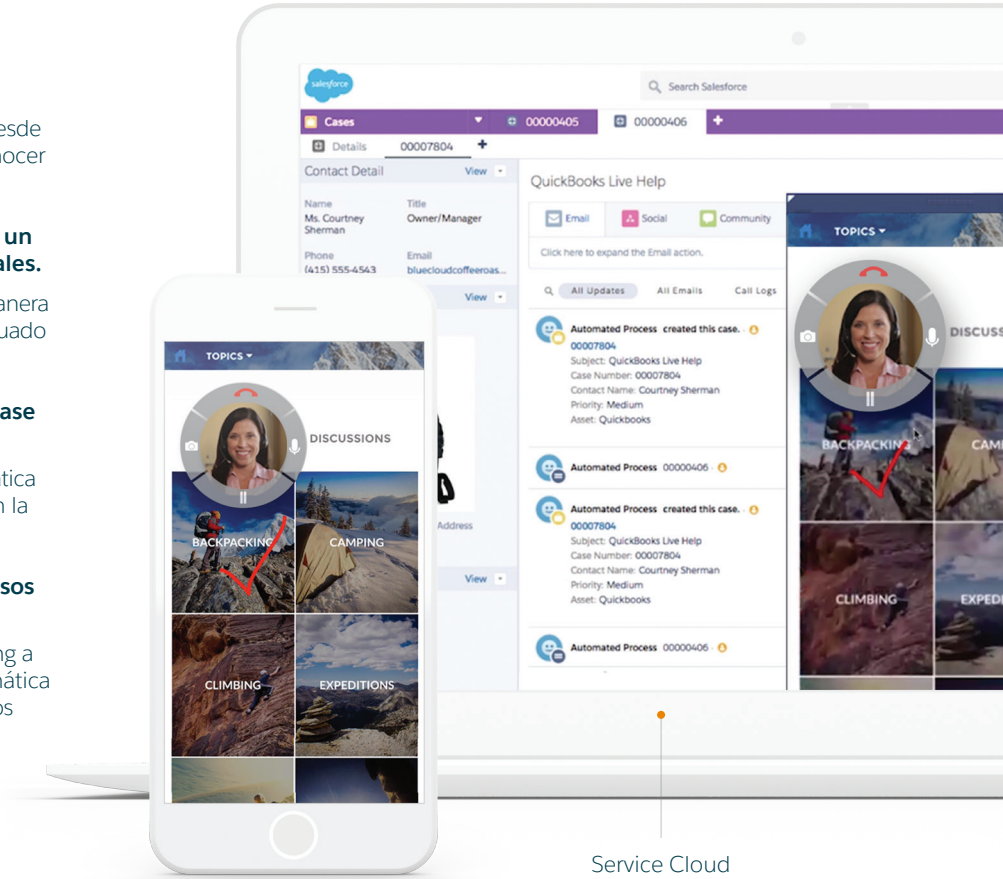
Pronostique las preocupaciones de los clientes y abórdelas de manera proactiva con mensajes de marketing que lleguen al cliente adecuado en el momento adecuado.

Abra o cierre casos de servicio de forma automática con base en la conducta del cliente.

Supervise la actividad del cliente y responda de manera automática con comunicaciones altamente personalizadas basándose en la conducta y atributos de los clientes.

Envíe mensajes a los clientes de manera apropiada con casos de servicio abiertos.

Supervise casos de servicio para impedir el exceso de marketing a aquellas personas con inquietudes y reducir de manera automática la mensajería dirigida a prospectos y clientes que no estén listos para recibirla.



Service Cloud

Obtenga más información sobre Service Cloud.

LEER MÁS > CONTÁCTENOS >

Tema principal

La división de Pagos Corporativos Globales de American Express está revolucionando el servicio de atención al cliente para cuentas corporativas. Mediante el procesamiento de pagos empresariales globales, American Express obtiene una amplia vista de los patrones de gastos del cliente: Salesforce ayuda a convertir dicha información en perspectivas que impulsan el marketing y las estrategias de servicio de atención al cliente.

"American Express desea llevar el servicio al cliente al siglo XXI redefiniendo lo que implica", mencionó Susan Sobbott, presidenta de Pagos Corporativos Globales. "La forma en que lo redefinimos consiste básicamente en el tiempo real, lo que nos permite saber que realmente podemos anticiparnos a las necesidades de los clientes". Para la Era del cliente, esto significa usar datos para ayudar a los clientes a solucionar problemas y tomar decisiones empresariales fundamentales.

> "Para nosotros, el poder radica en la información que poseemos, la confianza que tenemos de los clientes y la capacidad de nuestros empleados para cumplir con base en eso. Salesforce nos permite conectar estos puntos."

GREG KEELEY
Vicepresidente ejecutivo de Pagos Corporativos Globales
American Express

Resumen

La era del cliente ya está aquí oficialmente. Dirija su marketing a través de las ventas, el servicio, los productos y mucho más con el CRM más inteligente del mundo para recorridos personalizados del cliente.

Recolecte datos de todos los puntos de contacto con su marca. Cree experiencias personalizadas en cada interacción: no importa cuando o dónde se generen. Aporte valor, mida los resultados y muestre el impacto en la línea inferior. Pruebe el ROI. Haga que su equipo crezca. Haga que su presupuesto crezca. Haga que su carrera crezca.

Esto es Salesforce para marketing.

Ver Salesforce para marketing en acción.

VER DEMO

salesforce
CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY
salesforce.com