

Marketing Personalizado en la Economía de la Experiencia

ORACLE

De la empresa al consumidor

Nuestro mundo está cambiando; los vendedores deben adaptarse para prosperar

Los consumidores impulsan la innovación. Superar sus expectativas es ahora más importante que nunca. A medida que las marcas reevalúan sus estrategias y se adaptan a los cambios impulsados por los consumidores, los profesionales del marketing como usted se concentran más en la retención de los clientes y en el establecimiento de relaciones más profundas con ellos. Las marcas que conocen a fondo a sus mejores clientes están en una posición privilegiada para proteger esas relaciones. Ya no es

No basta con que las marcas se conformen con tener el mejor producto o servicio; los consumidores de hoy en día buscan interacciones atractivas, perspicaces y relevantes por parte de las marcas y eligen hacer negocios con aquellas marcas que cumplen estas expectativas.

Los equipos de marketing se ven obligados a satisfacer estas expectativas cada vez mayores con presupuestos y recursos cada vez más reducidos. La agilidad y la eficiencia se han convertido en las características fundamentales de cualquier equipo de marketing digital de éxito. Los consumidores necesitan ayuda, una ayuda que vaya más allá de empujarlos a la siguiente transacción. Necesitan una ayuda que satisfaga sus necesidades en el momento y que les aporte valor de forma auténtica. Las empresas que sean capaces de responder en el micromomento de forma consistente superarán la protección de las relaciones críticas con los clientes y aprovecharán a estos consumidores como defensores para hacer crecer su marca.

Esto crea nuevos retos

Ser ágil y adaptarse al cambio conducirá al éxito en un mundo en el que la velocidad del cambio nunca ha sido mayor. Capacite a su equipo de marketing para responder eficazmente a los rápidos cambios en el comportamiento del cliente o en el entorno. Comprenda el contexto de cada interacción a lo largo del recorrido de cada cliente, un recorrido que abarca tiempo, canales, contexto y dispositivos. Los profesionales del marketing como usted necesitan ser capaces de entretener en un momento de aburrimiento, atraer en un momento de necesidad y, lo más importante, diferenciar cuándo ofrecer qué a quién.

La experiencia de su cliente está cambiando

Altas expectativas de interacciones relevantes y auténticas

La gratificación instantánea y permanente es la nueva apuesta de la mesa

La rápida innovación impulsada por el consumidor está cambiando nuestra forma de interactuar

Es hora de pensar diferente

Anticipe la mejor interacción para cada cliente comprendiendo sus necesidades en el momento. Esto se consigue escuchando cada detalle de cada cliente en todos los canales. Adáptese a medida que aprenda más de cada visitante.

La comprensión de las señales de datos requiere la capacidad de evaluar las interacciones del usuario durante la sesión. También requiere la capacidad de conectar una sesión con la siguiente, y de añadir valor determinando lo que debería venir después para esa persona en función de lo que ya ha compartido. Cada experiencia debe mejorar la relación con el cliente y basarse en ella.

Le ayudamos a analizar esos datos y a destacar las señales digitales que conducen al abandono. Podrá identificar los detalles relacionados con una conversión. Esto permite la producción de experiencias que conectan los puntos y sustituyen el abandono por la conversión.

Pero es más fácil decirlo que hacerlo, sobre todo:

- Sin datos procesables en tiempo real.
- A medida que la complejidad y los costes reducen el alcance del marketing.
- Los clientes exigen un acceso más rápido y sencillo a contenidos informativos y relevantes en el momento.
- Cuando los datos desconectados o no precisos de las soluciones puntuales ofuscan la intención del cliente.
- Cuando se ve obligado a elegir entre eficiencia, escala y personalización para cada individuo.

Qué se interpone en tu camino

Datos desconectados a lo largo del ciclo de vida del cliente

Poca información o capacidad de respuesta en tiempo real

Incongruencia entre los puntos de contacto



Notas desde el terreno: El éxito del comercio minorista

Los principales minoristas eligen Oracle CX Marketing para implementar estrategias de comunicación omni-canal que conectan a la perfección la experiencia del cliente. Un minorista aumentó las conversiones en un 33%. Otro aumentó los ingresos de las campañas de marketing digital en un 70%.

Imagínate si pudieras...

Sea ágil. Aproveche las herramientas adecuadas para llevar a cabo su actividad a la velocidad y con la resolución de datos que se requiere hoy en día, todo ello utilizando sus recursos existentes.

Proporcione experiencias auténticas, coherentes y personalizadas a sus clientes. Esté presente en el momento y lugar en que sus clientes se relacionan con usted.

Imagine un mundo en el que sea capaz de inspirar lealtad, construir sobre las relaciones con sus clientes, y escuchar y adaptarse a cada experiencia en tiempo real, construyendo así relaciones más fuertes.

Logre todo lo mencionado anteriormente, al tiempo que mejora la productividad, la eficiencia y el rendimiento de sus equipos y recursos existentes.

Estas son las ideas que impulsarán el éxito empresarial hoy y ayudarán a las marcas a superar la competencia mañana.

“ Nuestros clientes están en el centro de lo que hacemos: nos enorgullecemos de ofrecer una gran experiencia en cada punto de su viaje. Para lograrlo, nos hemos esforzado por comprender en profundidad las diferentes mentalidades de nuestros clientes, necesidades y puntos de dolor cuando reservan y viajan con nosotros. ”

Jetstar



Considere las posibilidades

Activar los datos en tiempo real

Ofrecer marketing basado en el tiempo en tiempo real

Simplificar la sofisticación y hacer que el marketing sea muy específico y relevante

Ofrecer un mensaje coherente en todos los canales

Impulsar la eficiencia y agilizar los procesos

Marcadores clave del éxito empresarial en el nuevo mundo actual

Cuando se dispone de las herramientas y la tecnología adecuadas para escuchar las actividades de los clientes y responder en el momento, se puede adaptar el marketing y reaccionar adecuadamente a sus señales digitales, lo que permite obtener mejores resultados comerciales y relaciones con los clientes a largo plazo.



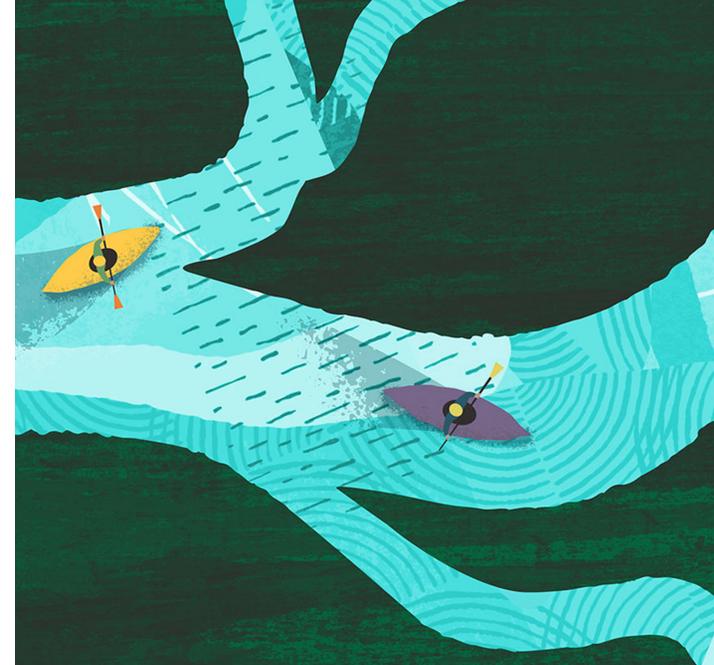
Mejore las experiencias de cada persona. Conecte los puntos de contacto desconectados que encuentra cada cliente y utilice ese conocimiento para ofrecer valor.

- Escuchar y adaptar las experiencias en función del comportamiento en el momento.
- Crear experiencias individuales auténticas a escala.
- Garantizar la coherencia a través del tiempo y del canal .



Aumente la eficiencia aprovechando las herramientas diseñadas por los vendedores para atender las necesidades de los profesionales del marketing. Ofrezca más con menos.

- Enfatizar la agilidad y amplificar la intuición con flujos de trabajo y capacidades que elevan el marketing.
- Produzca más campañas fácilmente con una funcionalidad repetible y escalable.
- Mejore su capacidad para responder a los cambios de comportamiento o a los cambios en el mundo.



Hacer más con menos

Personalización de arrastrar y soltar Edición creativa WYSIWYG
Gestión de datos más sencilla
Bloques de contenido reutilizables y reglas de datos Gestión intuitiva de contenidos Orquestaciones de captura y lanzamiento Pausa y edición de viajes en vivo

¿Listo para el siguiente paso?



Notas desde el terreno: JOANN Stores

Aumento del 10-15% en la tasa media de compra en tienda tras fusionar los datos online y offline para impulsar campañas de promoción específicas.

Con Oracle, JOANN entiende mejor a sus clientes, mejorando el compromiso en toda su huella omnicanal, incluyendo sus propiedades web y móviles y las tiendas físicas en todo Estados Unidos.

Los principales responsables de marketing ya han empezado a actuar y están dando grandes pasos en la consolidación de la experiencia del cliente para este nuevo mundo. Sin embargo, los silos de datos entre el marketing, la fidelización, el comercio y el servicio siguen siendo un problema para las marcas. Aunque los clientes de hoy en día esperan una experiencia coherente con las marcas, independientemente del contexto empresarial con el que interactúen, la mayoría de las organizaciones todavía no son capaces de conectar los puntos de contacto entre sí, lo que deja lagunas e incoherencias en todo el recorrido del cliente.

Oracle CX Marketing puede trabajar con usted y sus equipos para determinar la mejor manera de adaptar sus soluciones y organizaciones para prosperar en este entorno empresarial actual.

SABER MÁS

Tres claves del éxito

Datos ilimitados
en tiempo real

Automatización simplificada
y orquestación inteligente

Visión procesable y
unificada del cliente

