Marketing Interactivo

BD, Emailmarketing, SMS, Mensajería, Chatbots

Taller III

系列 Keiretsu
business solutions

Lic. Martín González Castro, MBA

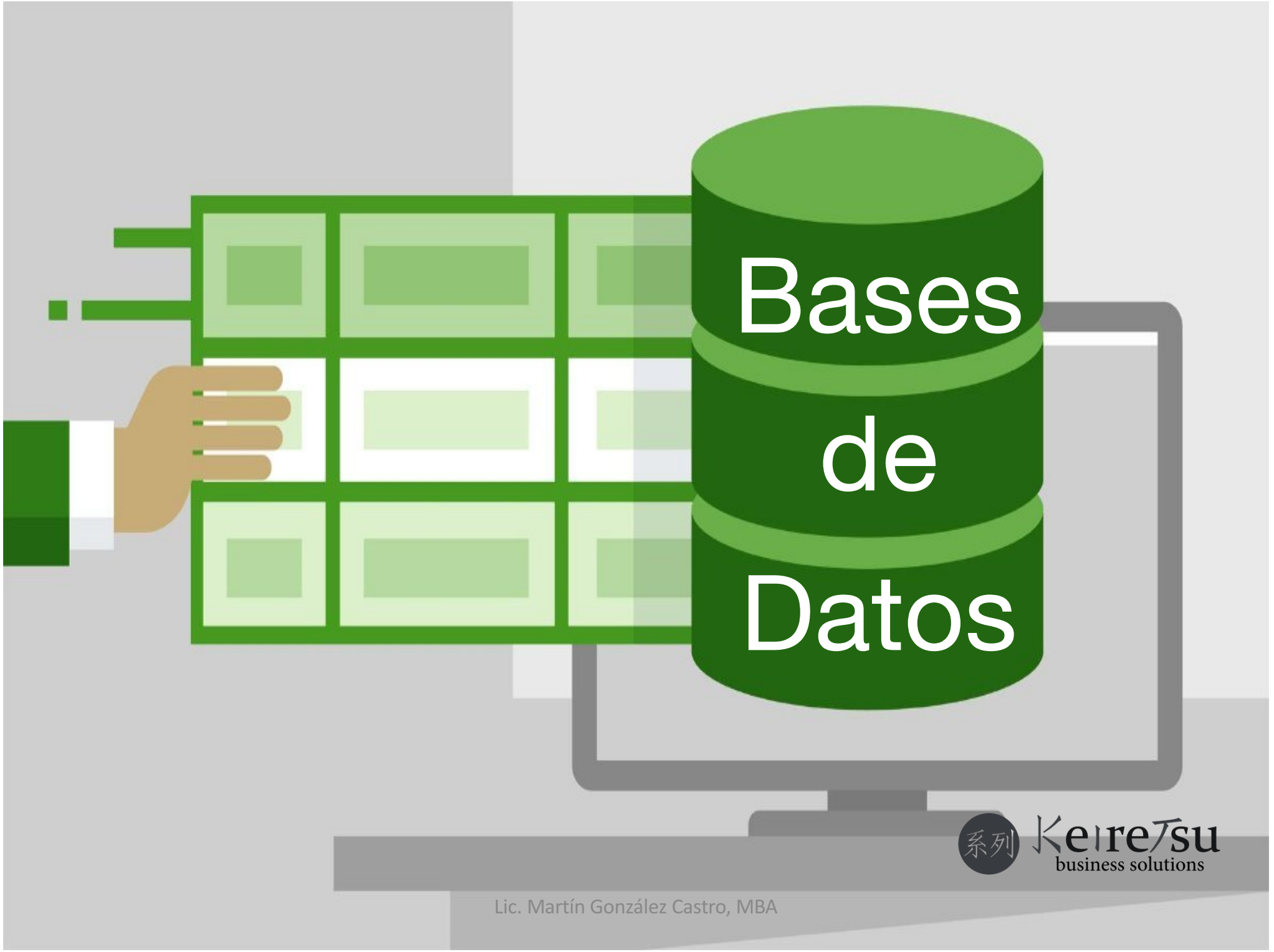
Agenda

- Bases de Datos a nivel Usuario.
- Herramientas de Envío Masivos de Mensajes
- Emailmarketing
  - Mailchimp
- SMSs
- Otros servicios de Mensajería
- Chatbots

系列 KeiretSu business solutions

OMNICANALIDAD

Keiretsu
business solutions


Bases
de
Datos
系列
Keiretsu
business solutions

Bases de Datos

Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

Keiretsu
business solutions

Organización Lógica de Datos

Campo: unidad mínima

Registro: conjunto de campos relacionados

Fichero: conjunto de registros relacionados

Carpeta: conjunto de ficheros relacionados

Keiretsu business solutions

Clasificación
Según variabilidad de datos

ESTÁTICA	DINÁMICA
BD de sólo lectura, sirven para recabar datos históricos (ej: bibliografía, censos, etc).	La información almacenada se modifica a lo largo del tiempo, generando las ABM de datos, como las distintas consultas.

Clasificación
Según volumen de datos

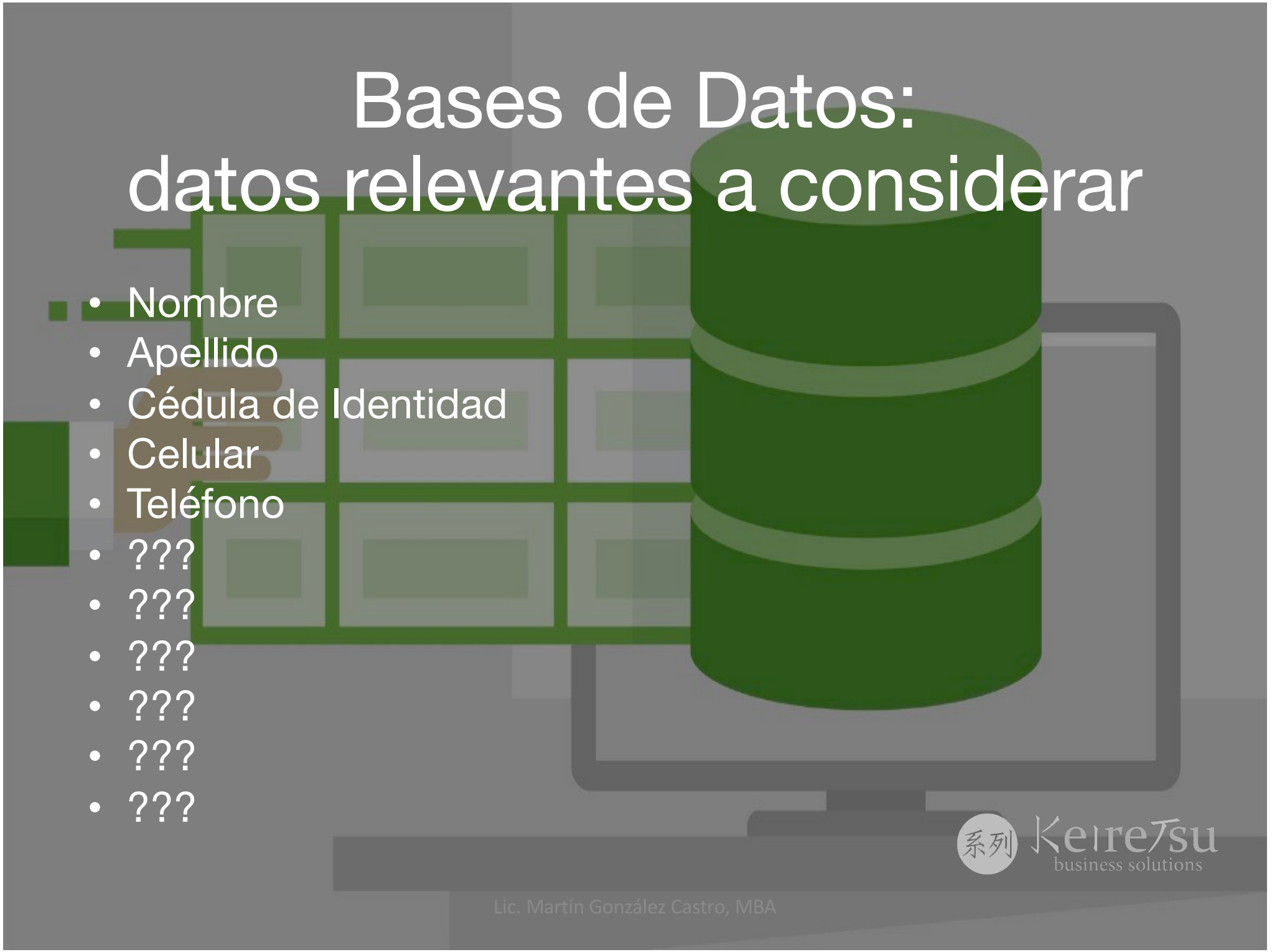
PLANA	RELACIONAL
Una Tabla de Datos o lista (un único archivo). Ej: hoja de Excel	Dos o más Tablas de Datos relacionadas por un campo en común. Por ejemplo una tabla con información de un asociado, otra del tipo de servicios que contrata; aquí el campo relacional podría ser la CI.

Bases de Datos

- Cada cliente tiene información que puede ser agrupada y sistematizada en campos o datos que pueden ser consultados.
- Para asociarse a una Cooperativa, la Institución requiere una serie de datos mínimos para darle de alta como asociado.
- Esos datos se puede ir actualizando y enriqueciendo con el conocimiento e interacciones a futuro que se generan con el cliente.

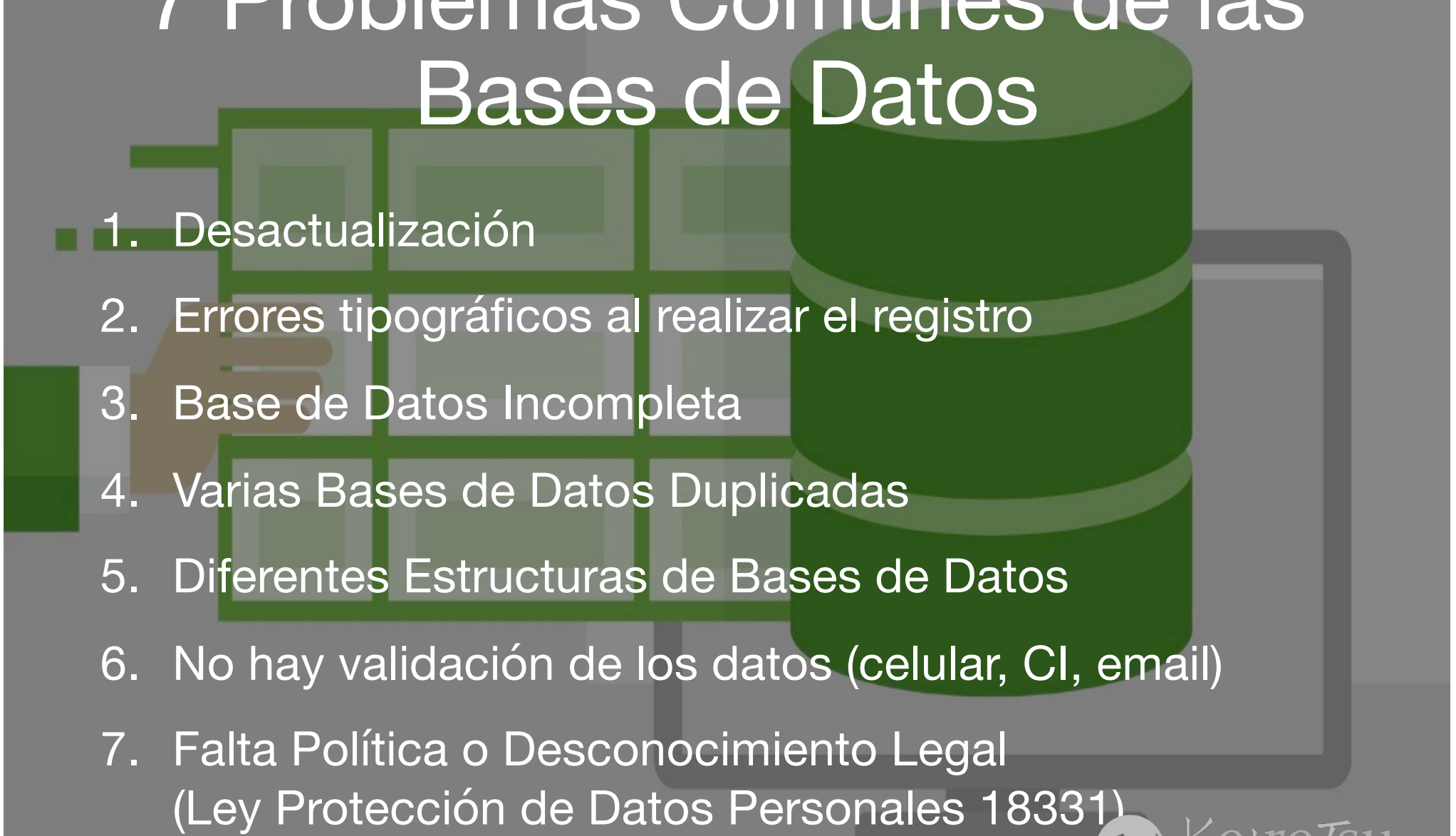
KeiretSu
business solutions

Bases de Datos: datos relevantes a considerar



- Nombre
- Apellido
- Cédula de Identidad
- Celular
- Teléfono
- ???
- ???
- ???
- ???
- ???
- ???

7 Problemas Comunes de las Bases de Datos



1. Desactualización
2. Errores tipográficos al realizar el registro
3. Base de Datos Incompleta
4. Varias Bases de Datos Duplicadas
5. Diferentes Estructuras de Bases de Datos
6. No hay validación de los datos (celular, CI, email)
7. Falta Política o Desconocimiento Legal (Ley Protección de Datos Personales 18331)

系列 KeiretSu business solutions

IDEA´S: Bases de Datos

- **Google FORMS**
  (registros, concursos, sorteos y encuestas)
- **Sitio Web**
  (suscripción al Newsletter & Emailmarketing)
- **Surveymonkey**
  (encuestas)

CONCLUSIONES BD

- ✓ **Sirven para recolectar, sistematizar y consultar la información a la hora de tomar acciones (proyecciones, comunicaciones, toma de decisiones).**
- ✓ **Tienen que ser actualizadas periódicamente.**
- ✓ **La información debería ser administrada y estar centralizada para ser consultada sin tener datos repetidos.**

Ejercicio Base de Datos

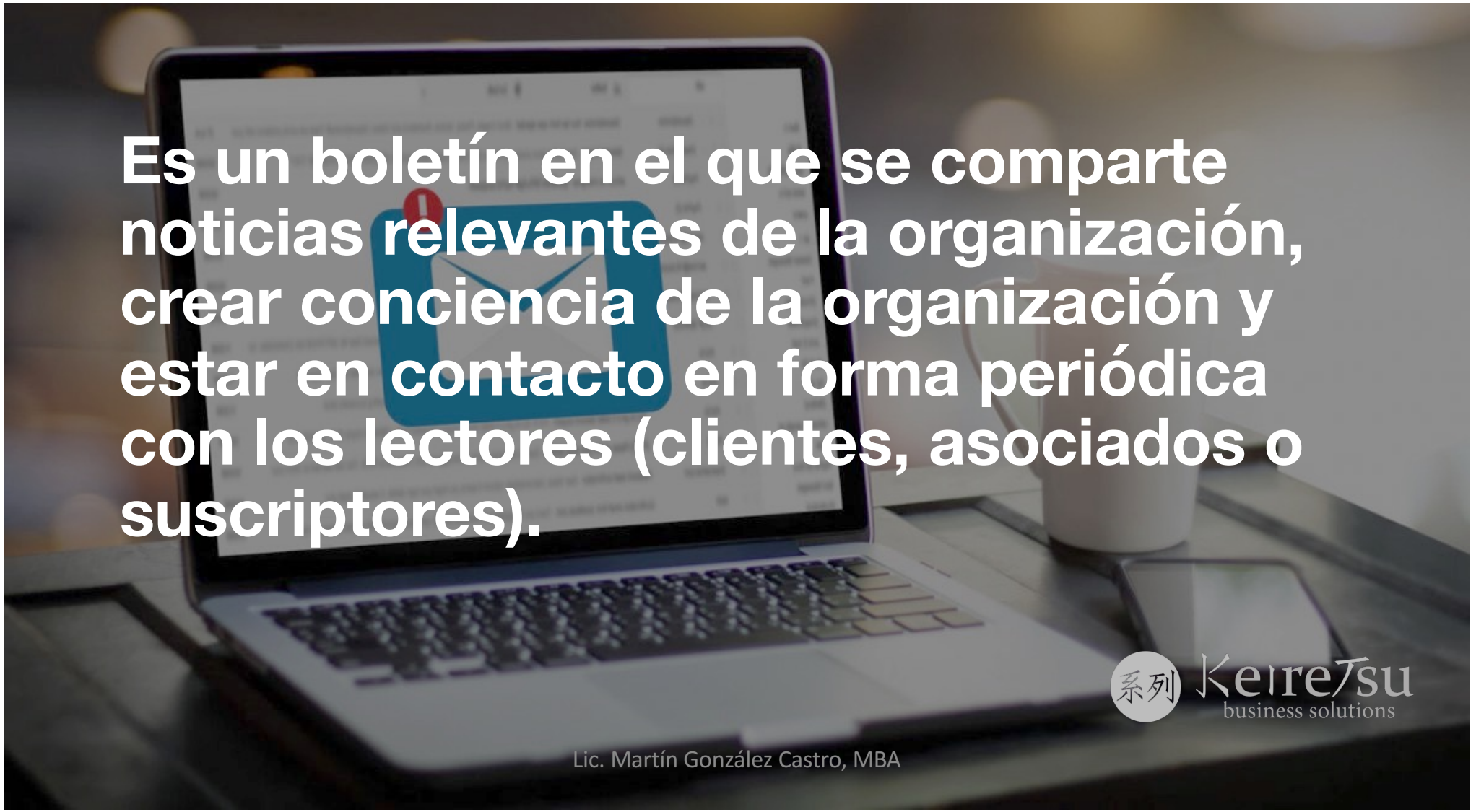
1. **IDENTIFICACIÓN:** de qué es la base de datos?
2. **ORGANIZACIÓN LÓGICA:** Qué campos reconoce?
3. **CLASIFICACIÓN:**
   Clasifíquela (estática o dinámica, plana o relacional)
4. **ACTUALIZACIÓN / MANTENIMIENTO:**
   Dicha base de datos es actualizable?
   Qué campos podrían actualizarse?
5. **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:**
   Qué información podría extraer de dicha base de datos?

系列 KeiretSu business solutions

Emailmarketing
系列
KeiretSu
business solutions
Lic. Martín González Castro, MBA

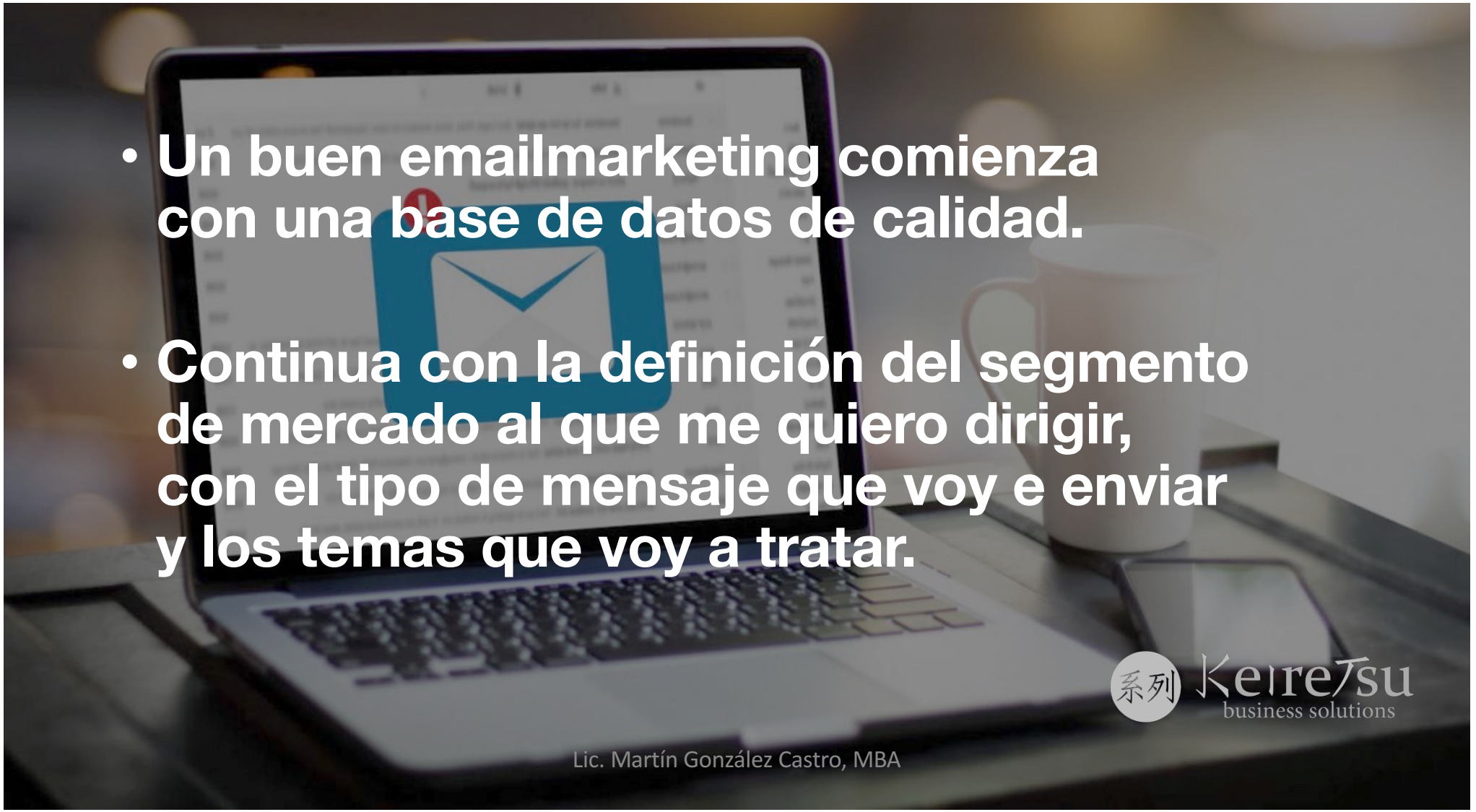
Definición de Emailmarketing

Definición de Newsletter



Las 5 T´s del Emailmarketing

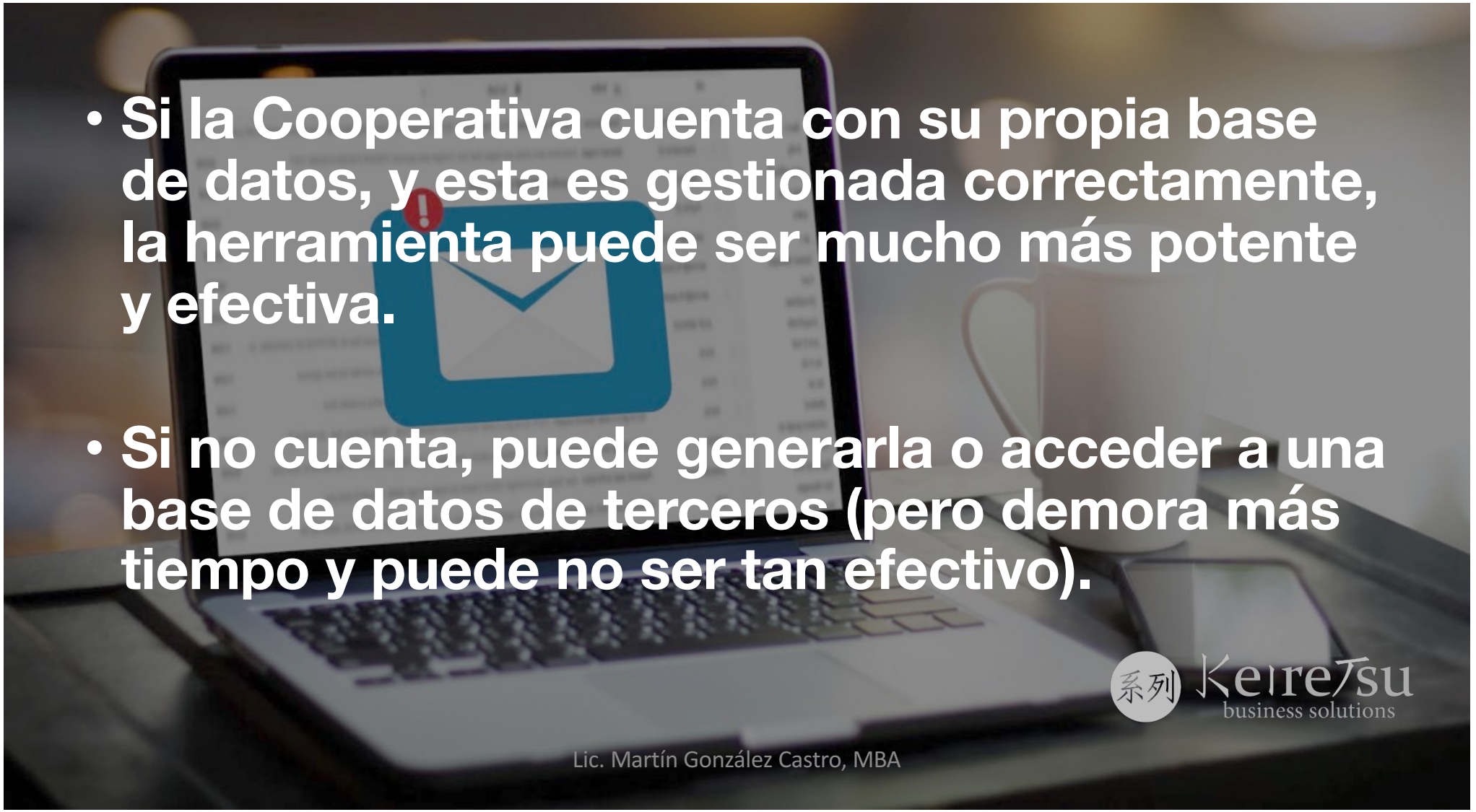
1.Target



- Un buen emailmarketing comienza con una base de datos de calidad.
- Continua con la definición del segmento de mercado al que me quiero dirigir, con el tipo de mensaje que voy e enviar y los temas que voy a tratar.

系列 KeiretSu business solutions

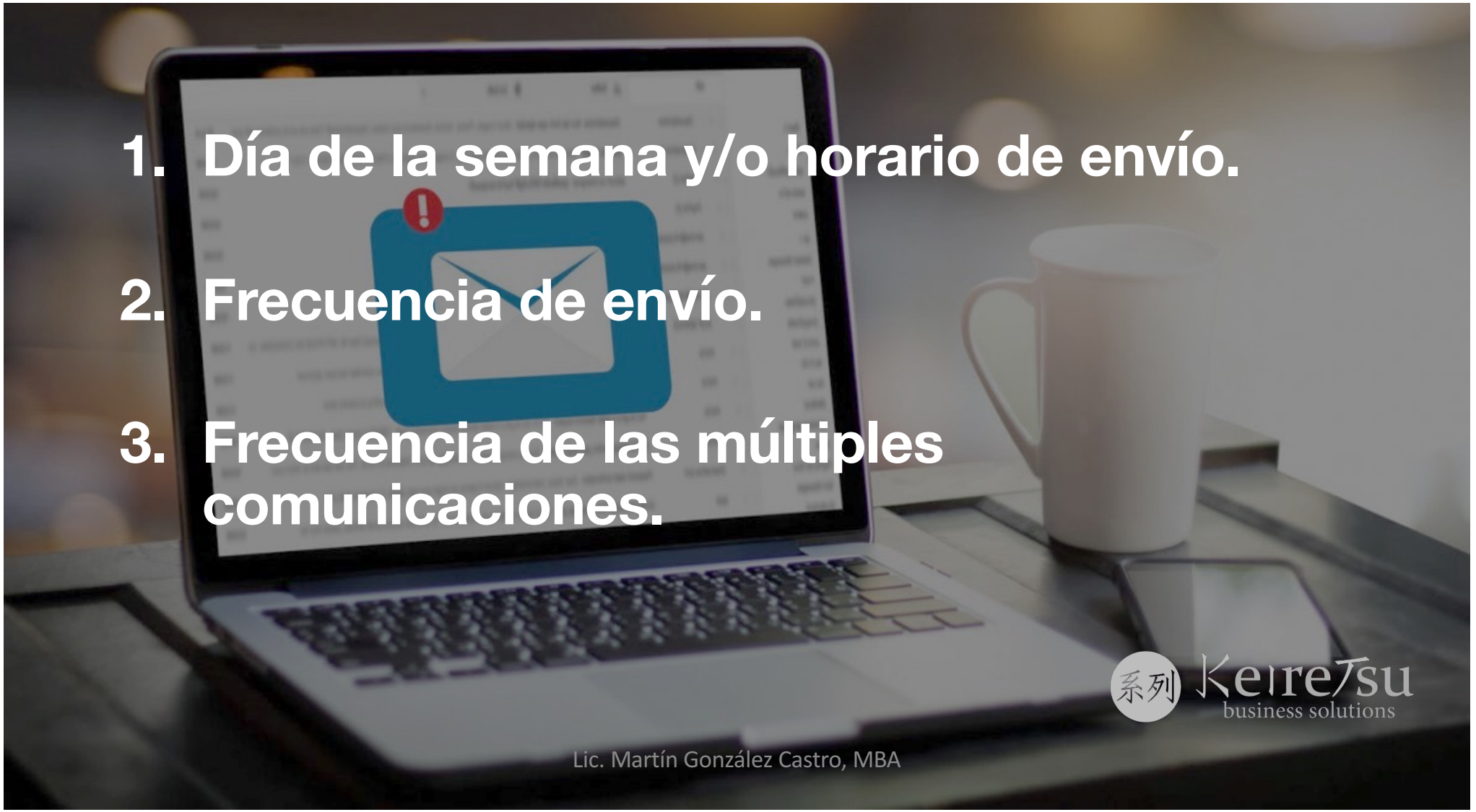
1.Target



- Si la Cooperativa cuenta con su propia base de datos, y esta es gestionada correctamente, la herramienta puede ser mucho más potente y efectiva.

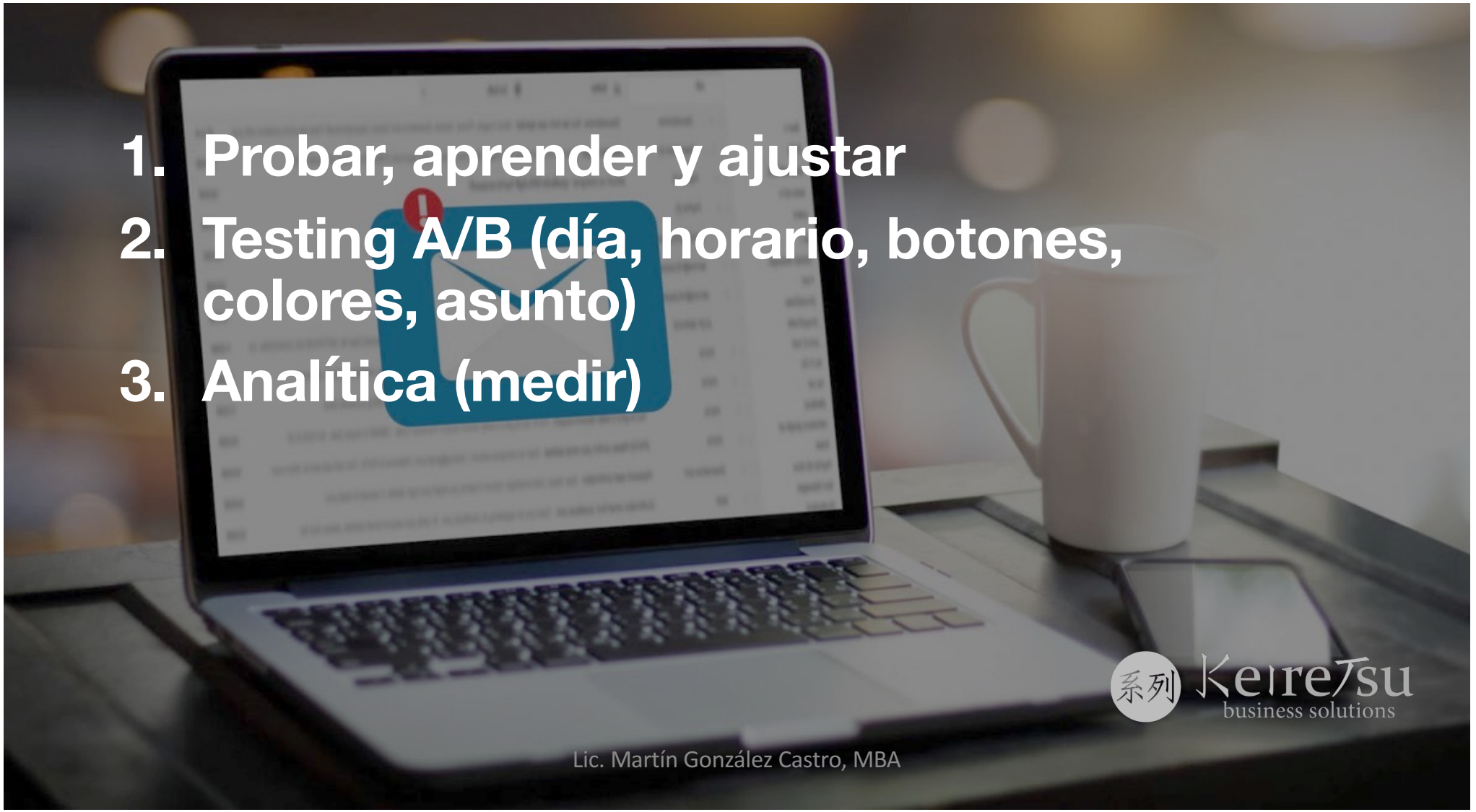
- Si no cuenta, puede generarla o acceder a una base de datos de terceros (pero demora más tiempo y puede no ser tan efectivo).

2. Timing

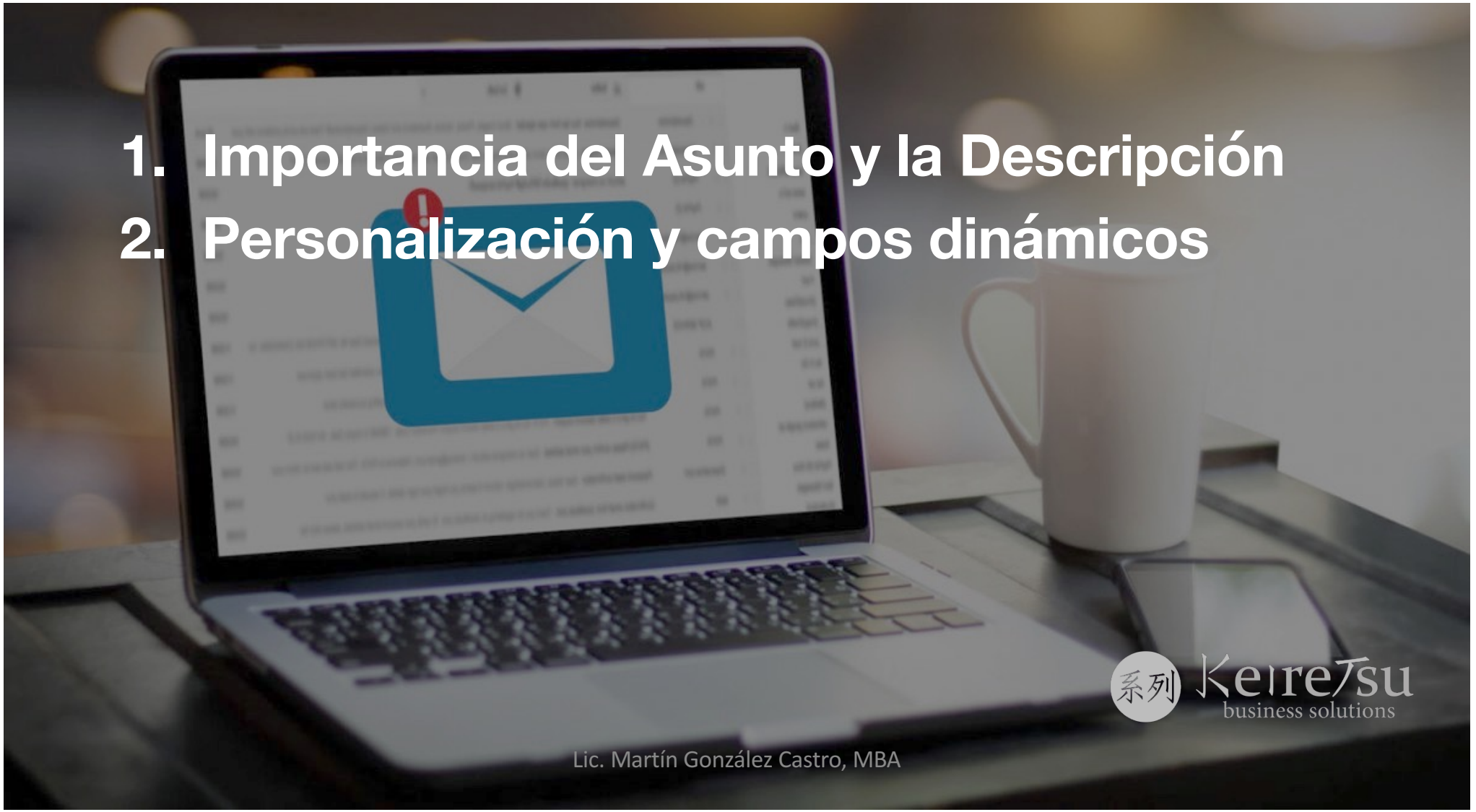

1. Día de la semana y/o horario de envío.
2. Frecuencia de envío.
3. Frecuencia de las múltiples comunicaciones.
系列
KeiretSu
business solutions
Lic. Martín González Castro, MBA

3. Template (plantilla)

4. Testing


1. Probar, aprender y ajustar
2. Testing A/B (día, horario, botones, colores, asunto)
3. Analítica (medir)
系列 KeiretSu business solutions
Lic. Martín González Castro, MBA

5. Tono


1. Importancia del Asunto y la Descripción
2. Personalización y campos dinámicos
系列 KeiretSu
business solutions
Lic. Martín González Castro, MBA

Plataformas

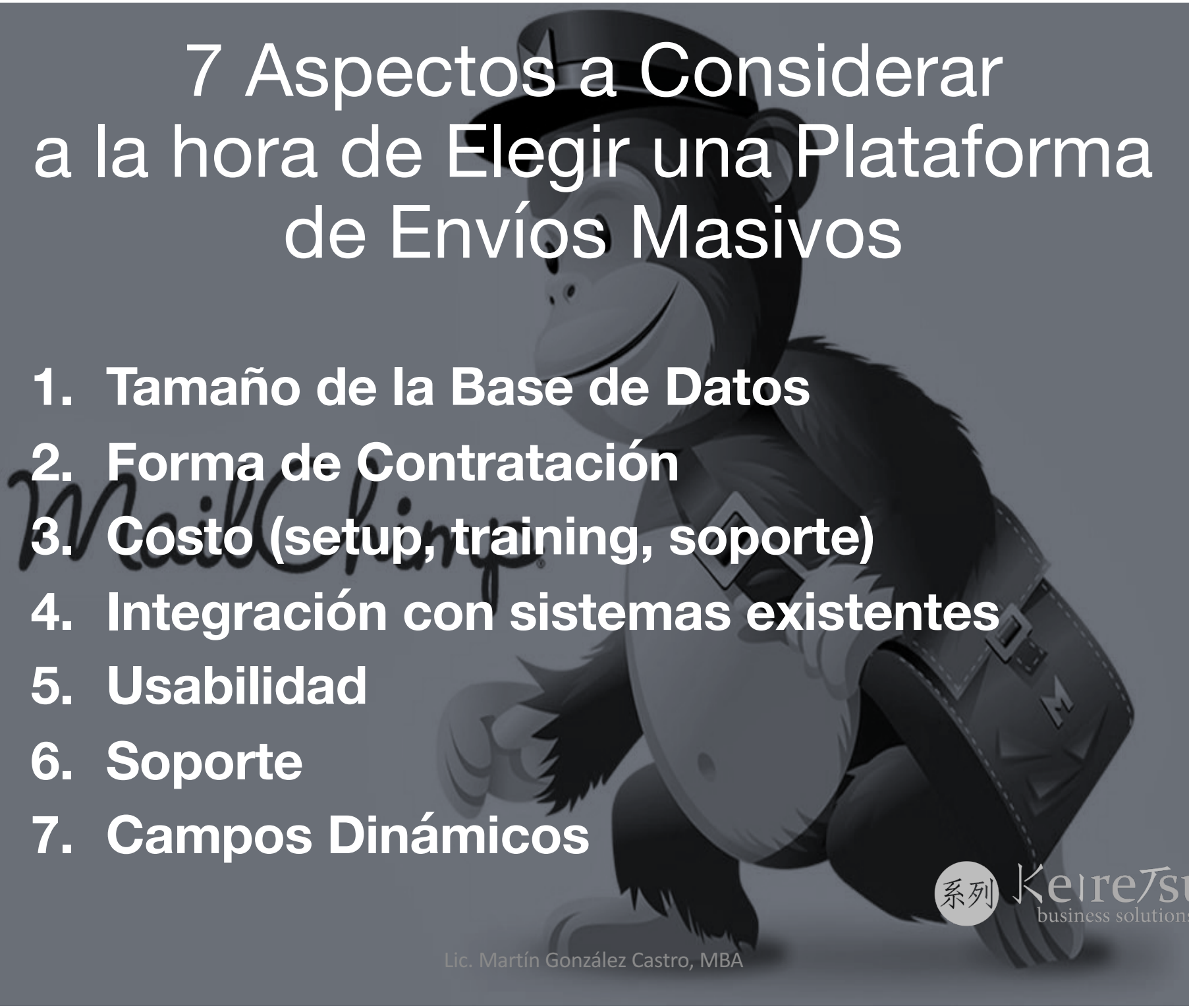
Lic. Martín González Castro, MBA

系列 KeiretSu business solutions

Plataformas

- **ESP (proveedores de servicios de emailmarketing)**
- **MAS (servicios de marketing automatizado)**

7 Aspectos a Considerar a la hora de Elegir una Plataforma de Envíos Masivos



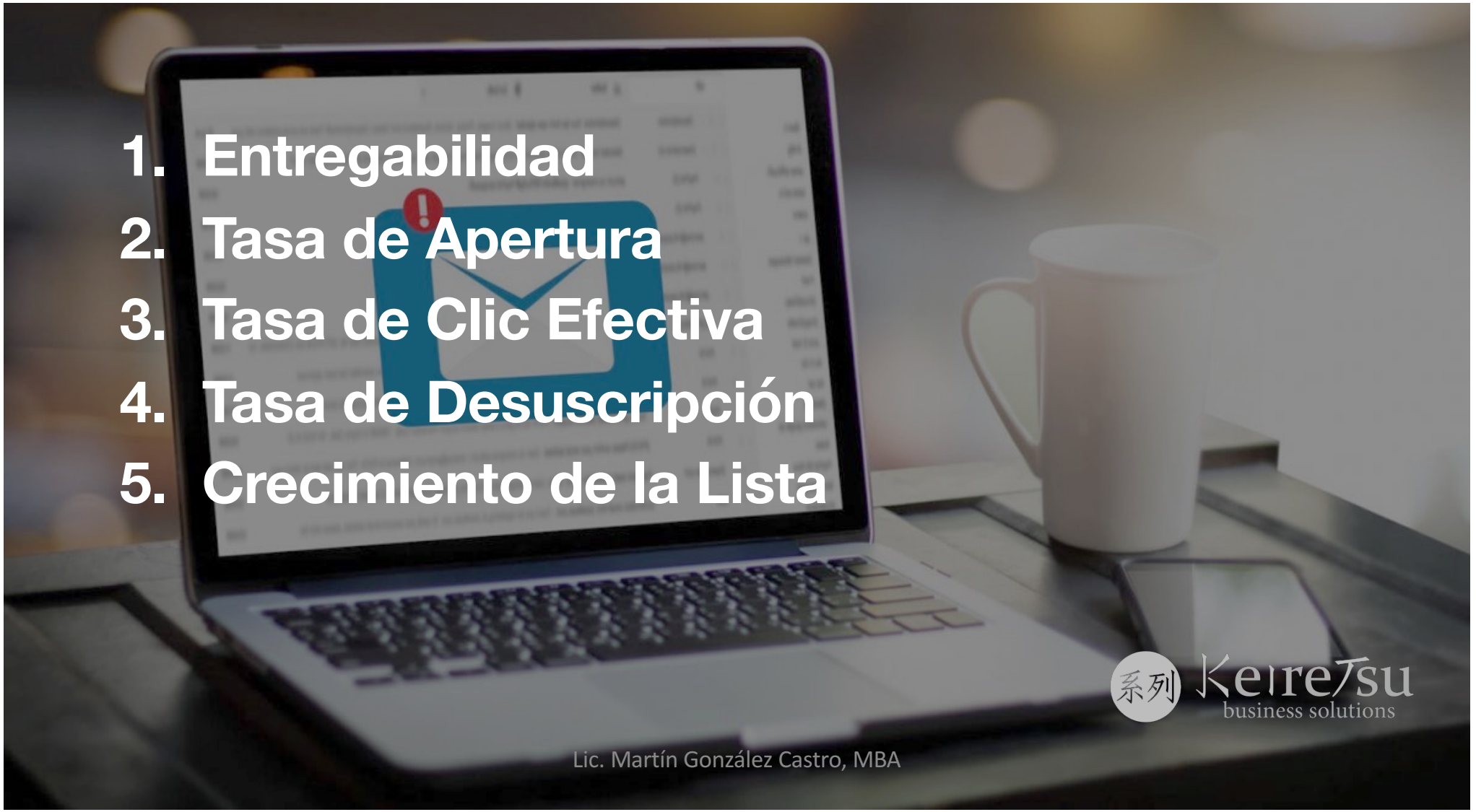
1. **Tamaño de la Base de Datos**
2. **Forma de Contratación**
3. **Costo (setup, training, soporte)**
4. **Integración con sistemas existentes**
5. **Usabilidad**
6. **Soporte**
7. **Campos Dinámicos**

系列 KeiretSu business solutions

Lic. Martín González Castro, MBA

Medición

¿Cuáles son los KPIs más importantes?



PLATAFORMAS: MAILCHIMP

PLATAFORMAS: MAILCHIMP

2 tipos de cuentas:

- Gratuita (hasta 2.000 registros)
- Paga (varios precios según prestaciones)

系列 KeiretSu business solutions

MAILCHIMP: 1) Registro

- Ideal: correo corporativo (zz@empresa.com)
- Validación de Correo

系列 KeiretSu business solutions

MAILCHIMP: 2) Setup

- Tipo de Cuenta
- Tipo de Negocio
- Tipo de Envíos

系列 KeiretSu business solutions

MAILCHIMP: 3) Listas

- Importación de Listas
- Carga de Listas

Keiretsu business solutions

MAILCHIMP: 4) Templates

- Elección de Templates
- Diseño del Envío

Keiretsu business solutions

MAILCHIMP: 5) Envío de Prueba

- Redacción Asunto
- Redacción Descripción
- Realizar envío de prueba (hasta 10 correos)

系列 KeiretSu business solutions

MAILCHIMP: 6) Envío

- Elegir la o las listas de envío
- Enviar ahora o programar envío

系列 KeiretSu business solutions

MAILCHIMP: 7) Estadísticas

- Analizar las estadísticas:
  - Entregabilidad
  - Tasa de Apertura
  - Tasa de Cliqueo
  - Clics

Keiretsu business solutions

Ejercicio Mailchimp

1. Elegir tipo de negocio: retail, aerolínea, marca de autos.

2. Crear una cuenta en Mailchimp

3. Definir las 5 T´s para realizar el primer envío.

4. Diseñar y enviar un primer emailmarketing
   (NOTA: como lista utilice los datos de los miembros del equipo)

5. Qué acciones podría realizar para hacer crecer la base de datos?

系列 KeiretSu business solutions

SMS

Keiretsu business solutions

Importancia de los SMS

1. Público Adulto / Base de Datos Incompleta
2. Mensaje Directo
3. Atención al Cliente
4. Recordatorios
5. Seguridad
6. Respuestas Automáticas

系列 Keiretsu business solutions

10 Características de los SMS

1. Inmediatez en tiempo real (tasa de apertura mayor al 90%). Ideal Atención al cliente.
2. Ubicuidad (siempre al lado del usuario, no requiere internet).
3. Versatilidad (utilizable en todos los puntos de contact)
4. Personalización
5. Integrabilidad
6. Automatización
7. Trazabilidad
8. Expansión
9. Flexibilidad
10. Ventajas (ROI)

系列 Keiretsu business solutions

¿Cómo ven las empresas a los SMS?

- Aprovechando el potencial del marketing por SMS, las **Cooperativas** ahora también consideran este canal como una plataforma de lanzamiento importante para promover actividades y servicios.

- **¿Pero para qué se usan los mensajes SMS?**
  - Los mensajes de texto se utilizan para informar a los clientes sobre promociones en curso, períodos de cierre, cambios de horario y más.

  - Recientemente descubrimos que los mensajes SMS con **fines transaccionales** también son muy valorados: confirmar, trasladar o recordar citas a los asociados, así como vencimiento de cuotas.

Keiretsu business solutions

¿Cómo las personas ven los mensajes SMS?

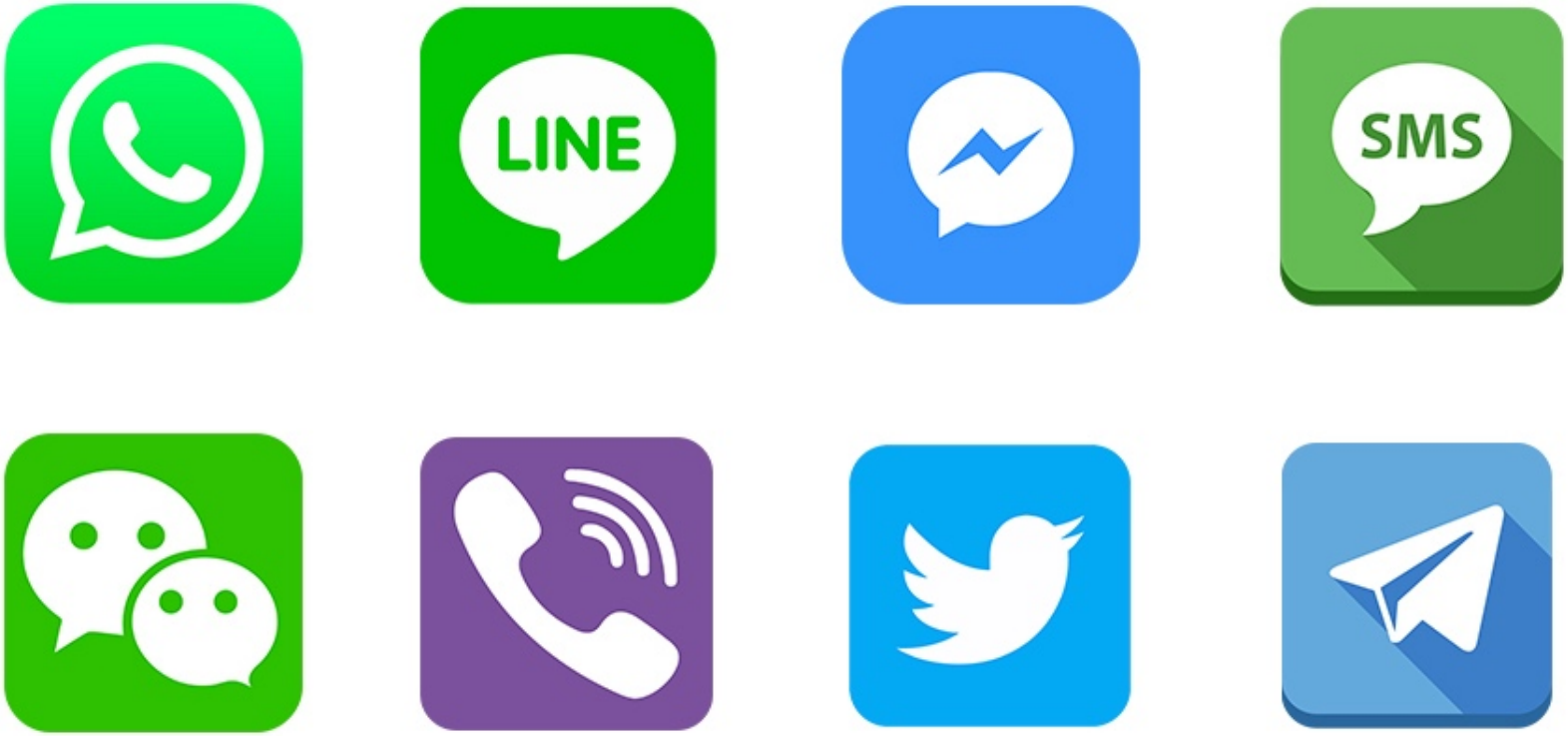
- Una investigación de Skebby muestra que el **79% de las personas** aprecian las notificaciones y **recordatorios.**
  De hecho, este es el canal preferido para recibir recordatorios y otros tipos de alertas **(32%)**, seguido de correos electrónicos y luego WhatsApp.

  Solo el 1% de los entrevistados aprecian la llamada telefónica (la consideran pasada de moda).

- Por otro lado, cuando se trata de la edad,
  entre los **25 y los 34 años,** un destacado **47%,**
  prefiere los mensajes SMS para recordatorios y notificaciones.

Keiretsu business solutions

Otros Servicios de Mensajería Utilizados en la Actualidad



系列 KeiretSu business solutions

Whatsapp

- Canal de atención al cliente (mensajes entrantes y/o salientes)
- Grupos de Whatsapp (4 Work)
- Listas de Distribución

Whatsapp Business

Es una aplicación que se puede descargar de forma gratuita (IOS & Android) y se diseñó pensando en las pequeñas empresas y negocios.

Con la aplicación, las empresas pueden interactuar fácilmente con sus clientes mediante herramientas que les permiten automatizar, ordenar y responder mensajes de forma rápida.

Keiretsu business solutions

Whatsapp Business Funciones…

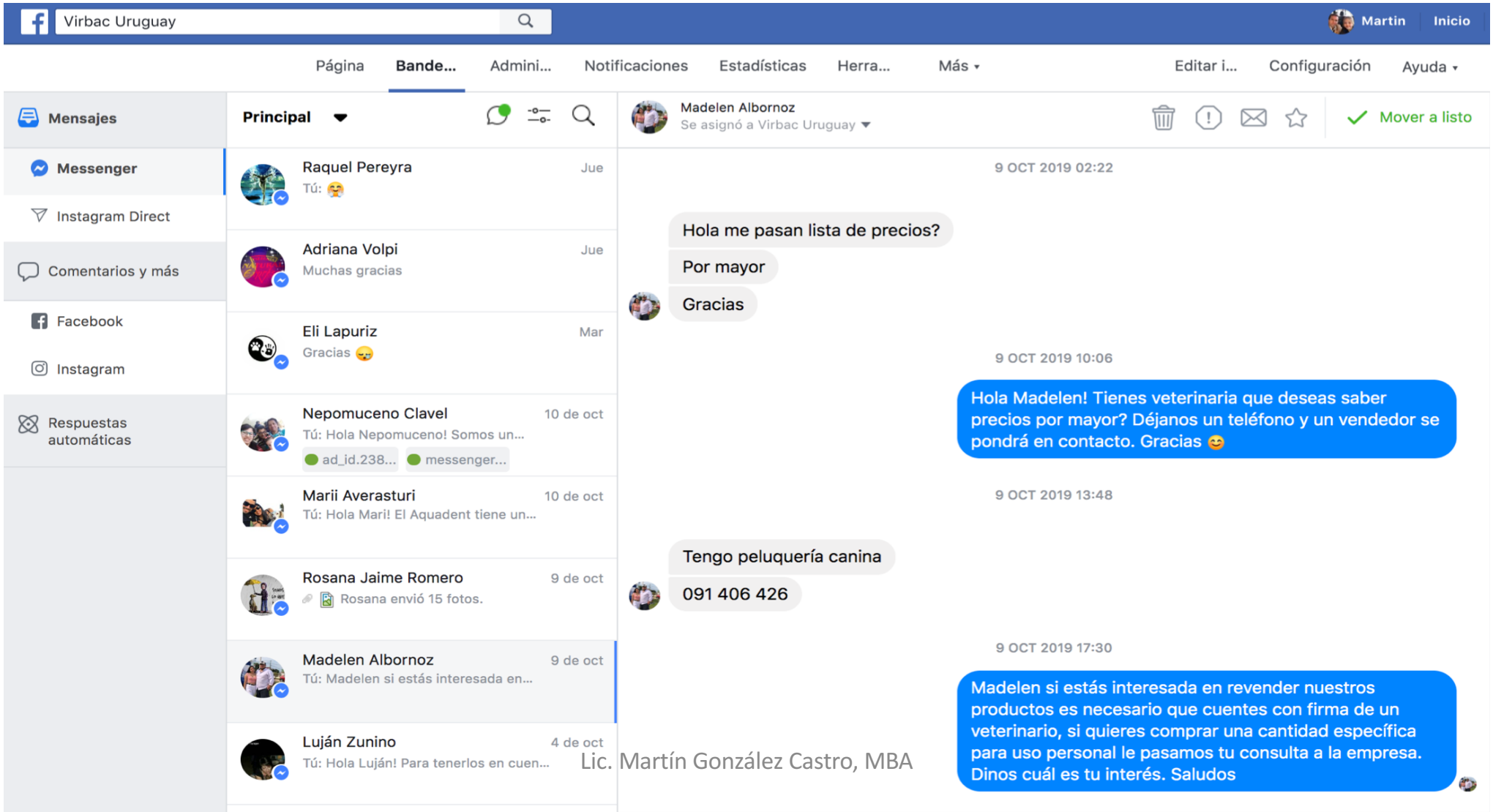
- Perfil de Empresa
- Etiquetas (para organizar los contactos)
- Respuestas Rápidas
- Mensajes Automáticos (bienvenida o ausencia)

Facebook Messenger

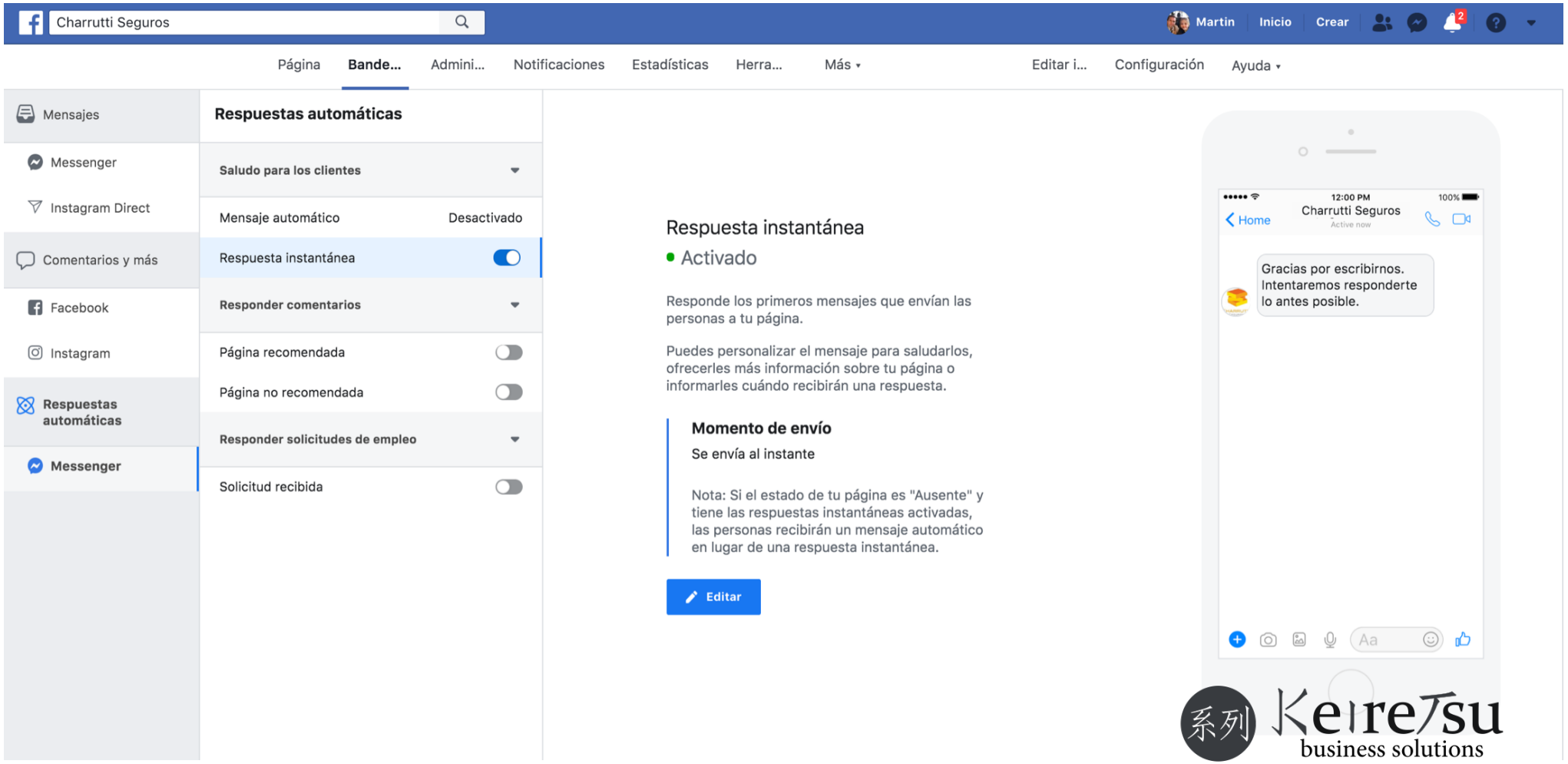
- Mensajes en Facebook
- Respuestas Automáticas

系列 Keiretsu business solutions

Facebook Messenger



Facebook Messenger



Facebook Messenger

Los mensajes inspiran confianza

De las personas encuestadas que envían mensajes a empresas,[2] la mayoría dice que la posibilidad de enviar un mensaje a una empresa las ayuda a sentir más confianza en la marca:[3].

76% en Brasil

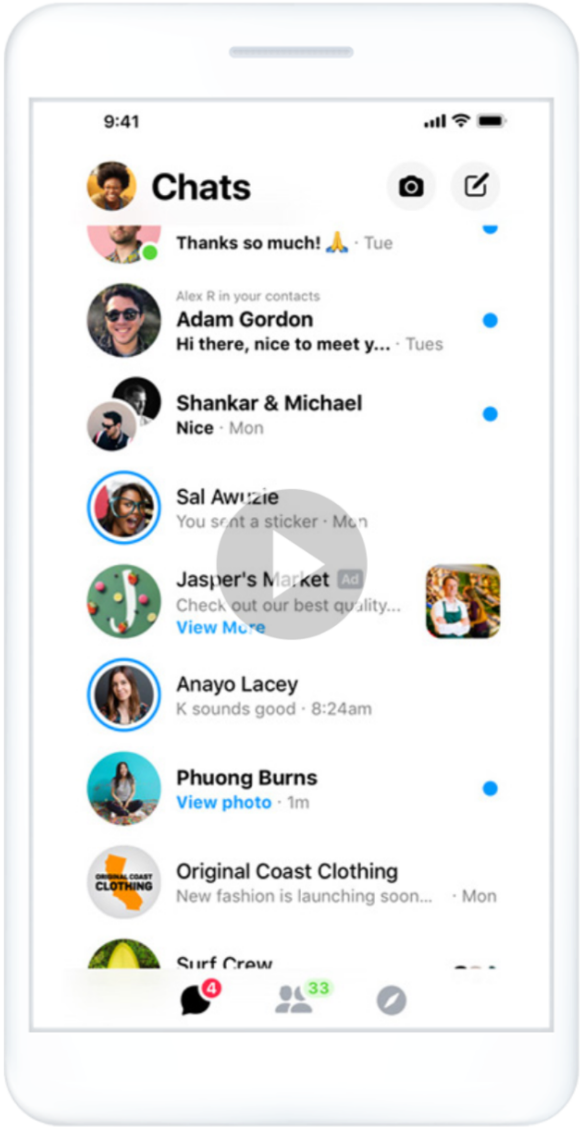
79% en la India

66% en el Reino Unido

69% en los Estados Unidos

Keiretsu business solutions

Facebook Messenger



Capta clientes
En las conversaciones, Messenger ofrece medios directos para que las personas lleven a cabo acciones en el lugar en el que ya invierten gran parte de su tiempo, lo que simplifica la captación de clientes.

Permite las transacciones
Si creas una presencia en Messenger, las personas podrán explorar tus productos y servicios, y comprarlos directamente en la conversación.

Aumenta el reconocimiento
Crear una experiencia en Messenger puede resultarte útil para dar a conocer tu empresa, producto o servicio a más personas. Tanto si quieres lanzar un nuevo producto como aumentar el reconocimiento, las conversaciones crean una conexión significativa con tu empresa.

Muestra a los clientes tu interés
Al integrar Messenger al servicio de atención al cliente, los clientes podrán comunicarse con tu empresa de la manera que quieran, sin más esperas o la necesidad de mantener abiertas ventanas de sitios web. Además, la conversación permanece en Messenger, un lugar de fácil acceso para realizar preguntas y volver a interactuar.

系列 Keiretsu business solutions

Twitter

- Mensajes Directos

- Tweets @arrobando a la Cooperativa utilizando un hashtag # para hablar de un tema.

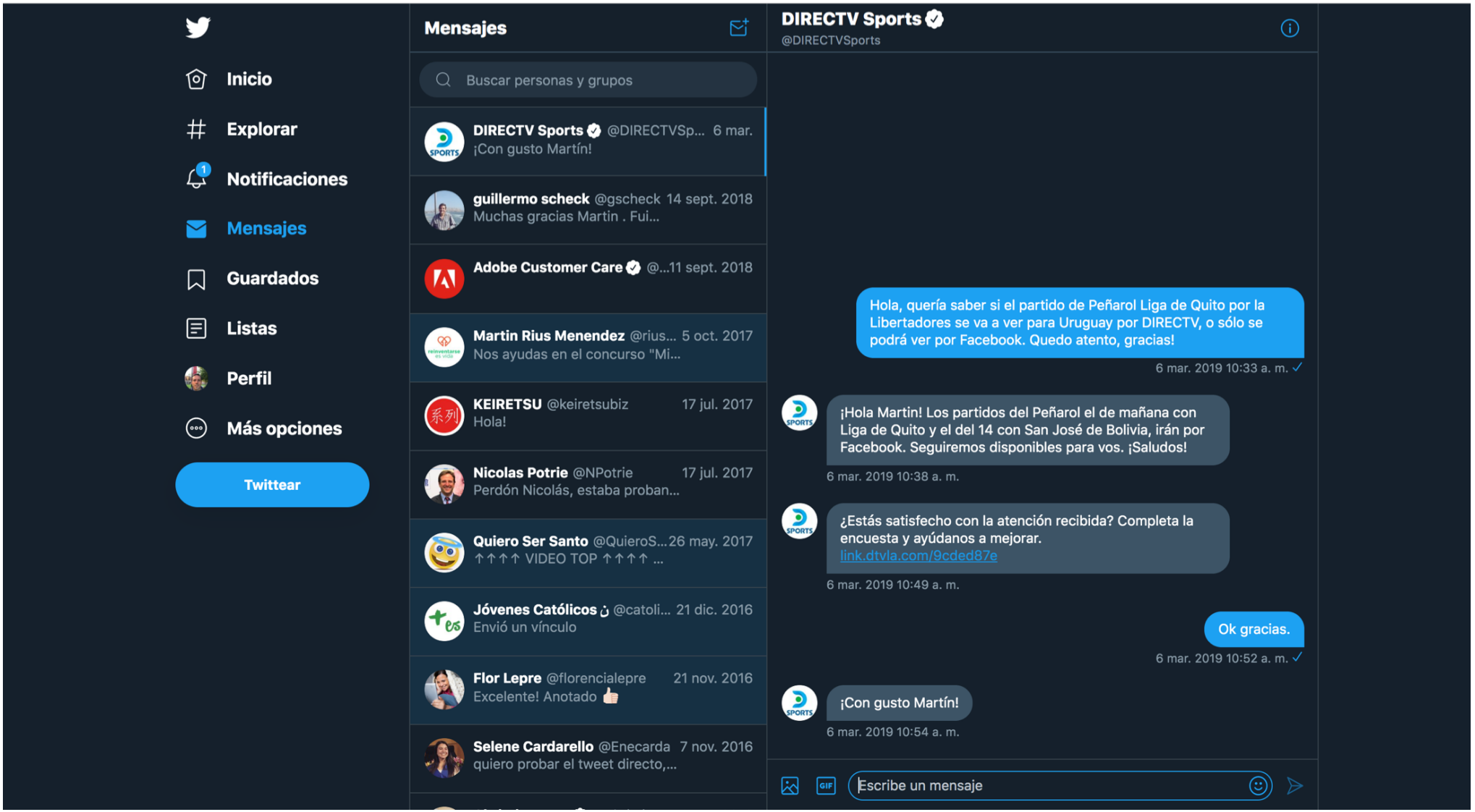
- **Nota 1:** si una Cooperativa tiene cuenta de Twitter, tiene que monitorear la red.
- **Nota 2:** Los usuarios de Twitter no son masivos, pero son muy sofisticados y les gusta criticar.

Keiretsu business solutions

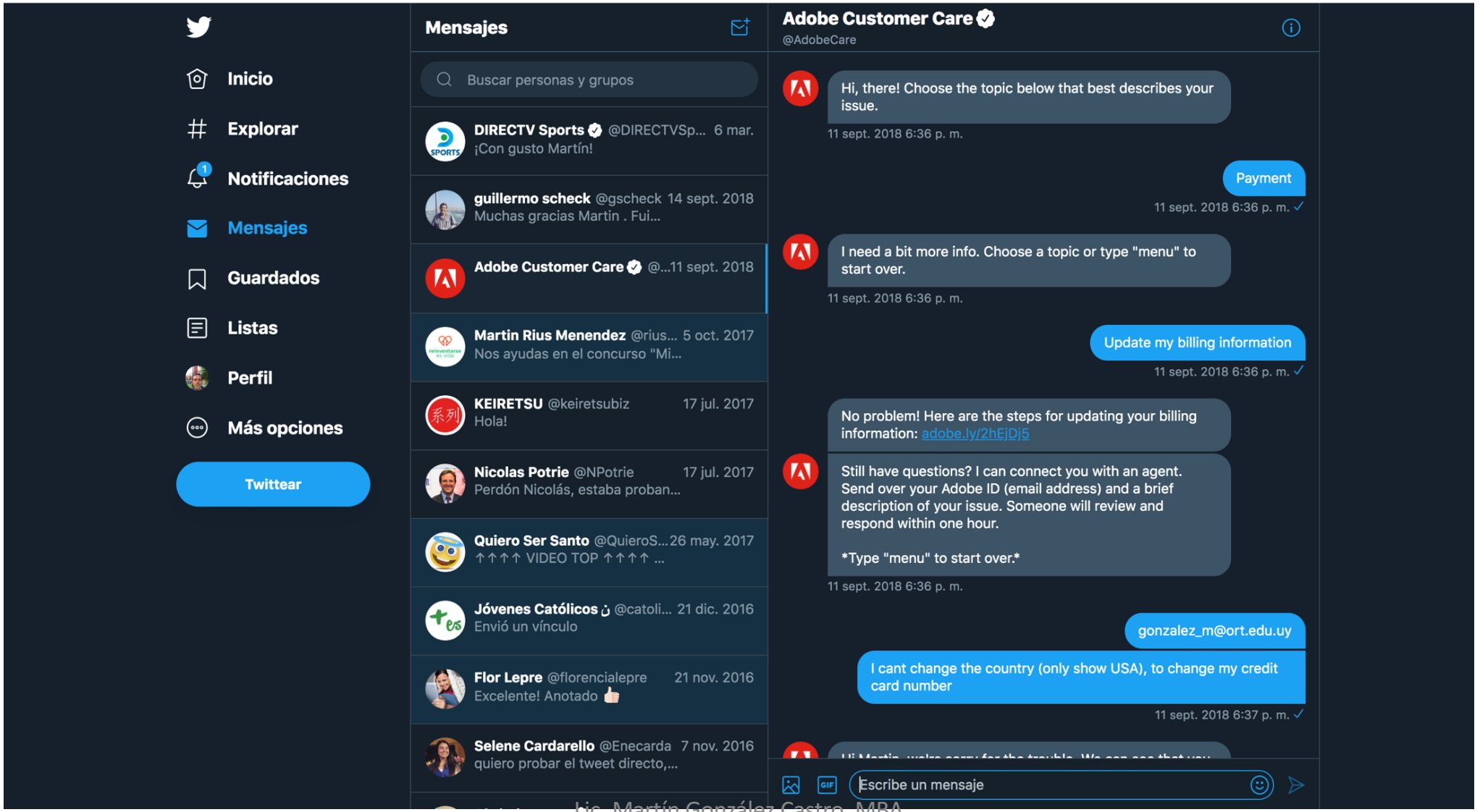
Twitter

Martín González
2.145 Tweets
Martín González @martingc · 26 nov. 2017
Gracias @marcel_mordezki vi los 2 últimos games. C'est fini. Allez La France! Abrazo!
Marcel Mordezki @marcel_mordezki · 26 nov. 2017
En respuesta a @martingc @DIRECTVUy y @Buysan
T y C Sports lo pasó. Y Pouille lo pasó x arriba a Darcis
Martín González @martingc · 26 nov. 2017
Alguien sabe si @DIRECTVUy está pasando la final de la Davis @Buysan en que canal la pasan? Están jugando el quinto punto Bélgica y Francia
2

Twitter


Inicio
Explorar
Notificaciones
Mensajes
Guardados
Listas
Perfil
Más opciones
Twittear
Mensajes
Buscar personas y grupos
DIRECTV Sports @DIRECTVSp... 6 mar.
¡Con gusto Martín!
guillermo scheck @gscheck 14 sept. 2018
Muchas gracias Martin . Fui...
Adobe Customer Care @...11 sept. 2018
Martin Rius Menendez @rius... 5 oct. 2017
Nos ayudas en el concurso "Mi...
KEIRETSU @keiretsubiz 17 jul. 2017
Hola!
Nicolas Potrie @NPotrie 17 jul. 2017
Perdón Nicolás, estaba proban...
Quiero Ser Santo @QuieroS... 26 may. 2017
↑↑↑↑ VIDEO TOP ↑↑↑↑ ...
Jóvenes Católicos ¿ @catoli... 21 dic. 2016
Envió un vínculo
Flor Lepre @florencialepre 21 nov. 2016
Excelente! Anotado
Selene Cardarello @Enecarda 7 nov. 2016
quiero probar el tweet directo,...
DIRECTV Sports
@DIRECTVSports
Hola, quería saber si el partido de Peñarol Liga de Quito por la Libertadores se va a ver para Uruguay por DIRECTV, o sólo se podrá ver por Facebook. Quedo atento, gracias!
6 mar. 2019 10:33 a. m.
¡Hola Martin! Los partidos del Peñarol el de mañana con Liga de Quito y el del 14 con San José de Bolivia, irán por Facebook. Seguiremos disponibles para vos. ¡Saludos!
6 mar. 2019 10:38 a. m.
¿Estás satisfecho con la atención recibida? Completa la encuesta y ayúdanos a mejorar.
link.dtvla.com/9cded87e
6 mar. 2019 10:49 a. m.
Ok gracias.
6 mar. 2019 10:52 a. m.
¡Con gusto Martín!
6 mar. 2019 10:54 a. m.
Escribe un mensaje

Twitter


Inicio
Explorar
Notificaciones
Mensajes
Guardados
Listas
Perfil
Más opciones
Twittear
Mensajes
Buscar personas y grupos
DIRECTV Sports @DIRECTVSp... 6 mar.
¡Con gusto Martín!
guillermo scheck @gscheck 14 sept. 2018
Muchas gracias Martin . Fui...
Adobe Customer Care @...11 sept. 2018
Martin Rius Menendez @rius... 5 oct. 2017
Nos ayudas en el concurso "Mi...
KEIRETSU @keiretsubiz 17 jul. 2017
Hola!
Nicolas Potrie @NPotrie 17 jul. 2017
Perdón Nicolás, estaba proban...
Quiero Ser Santo @QuieroS...26 may. 2017
↑↑↑↑ VIDEO TOP ↑↑↑↑ ...
Jóvenes Católicos ¿ @catoli... 21 dic. 2016
Envió un vínculo
Flor Lepre @florencialepre 21 nov. 2016
Excelente! Anotado
Selene Cardarello @Enecarda 7 nov. 2016
quiero probar el tweet directo,...
Adobe Customer Care
@AdobeCare
Hi, there! Choose the topic below that best describes your issue.
11 sept. 2018 6:36 p. m.
Payment
11 sept. 2018 6:36 p. m.
I need a bit more info. Choose a topic or type "menu" to start over.
11 sept. 2018 6:36 p. m.
Update my billing information
11 sept. 2018 6:36 p. m.
No problem! Here are the steps for updating your billing information: adobe.ly/2hEjDj5
Still have questions? I can connect you with an agent. Send over your Adobe ID (email address) and a brief description of your issue. Someone will review and respond within one hour.
Type "menu" to start over.
11 sept. 2018 6:36 p. m.
gonzalez_m@ort.edu.uy
I cant change the country (only show USA), to change my credit card number
11 sept. 2018 6:37 p. m.
GIF
Escribe un mensaje

Ejercicio SMS y Mensajería

1. Para la empresa en la que trabajó con el emailmarketing:
   Defina qué canales de mensajería tendrá abiertos.

2. Si eligió SMS, indique para qué utilizará este canal
   y redacte un mensaje tipo (160 caracteres)

3. Si eligió Whatsapp, Whatsapp Business o Facebook
   Messanger, cómo utilizarán el canal?
   En qué momentos debería utilizarlos?

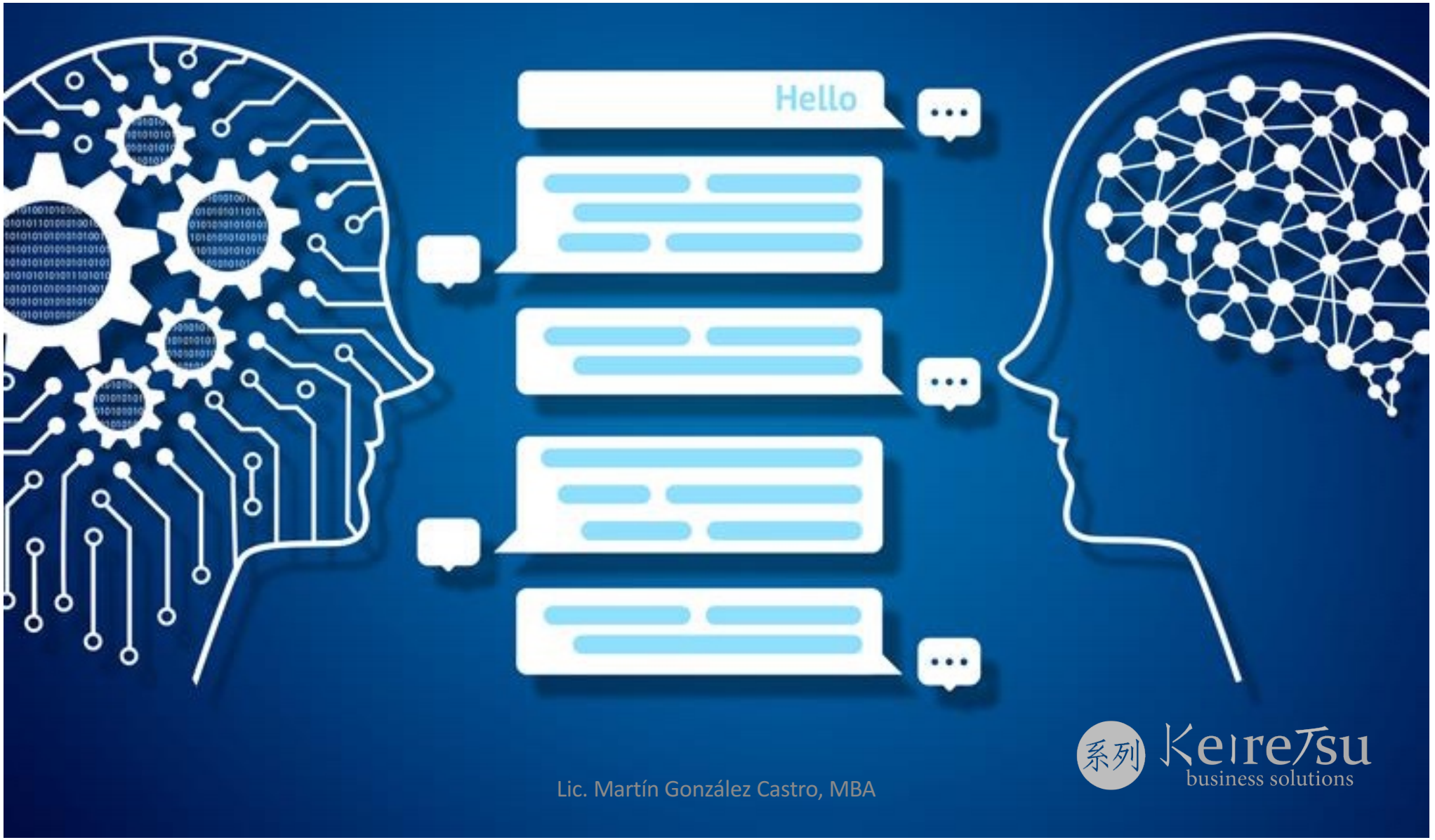
4. Qué tipos de mensajes deberían ser contestados
   o automatizados por esta vía?

Keiretsu business solutions

CHATBOT´s

De sentir emociones intensas.
系列
Keiretsu
business solutions

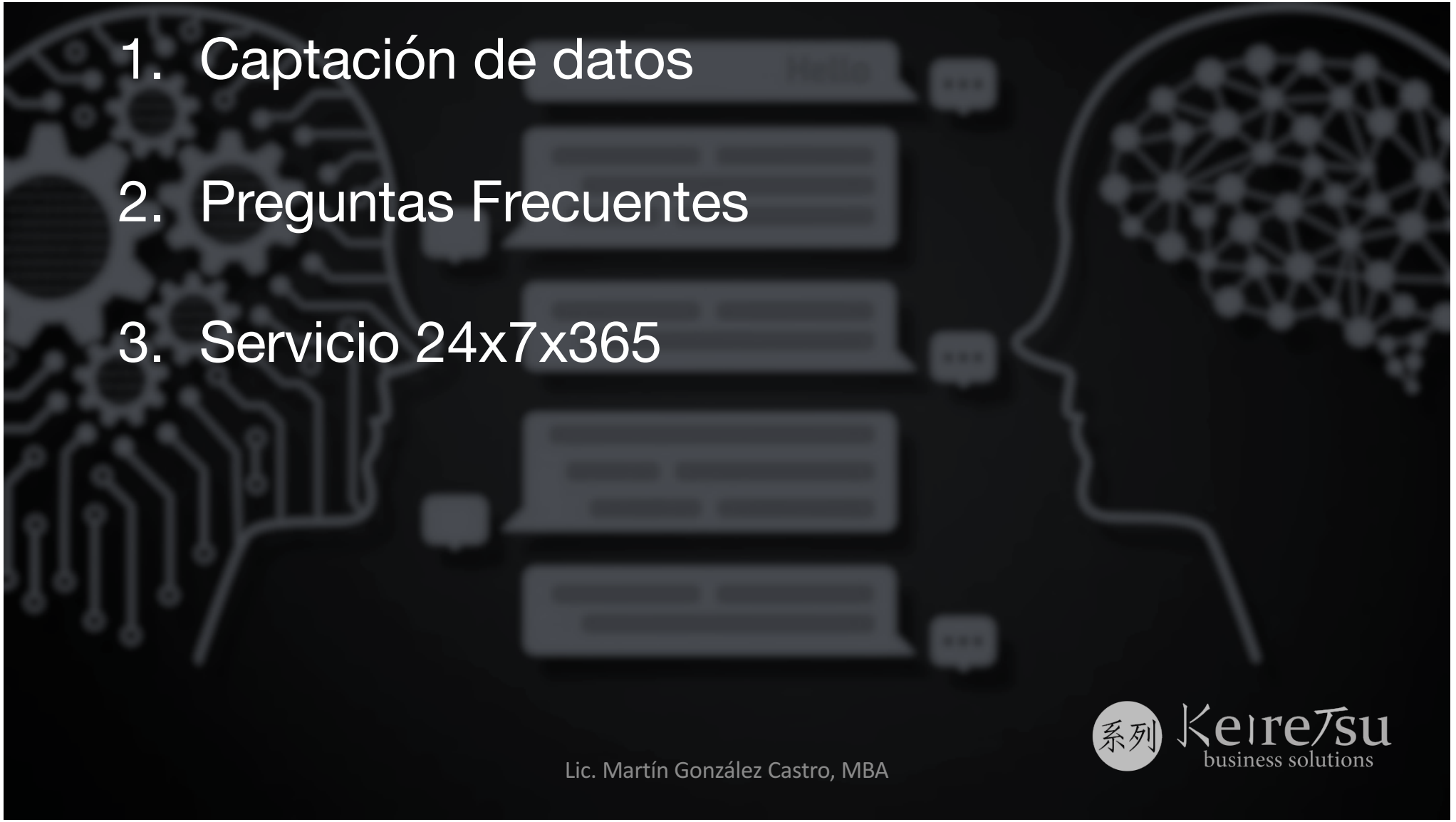
CHATBOT´s



Lic. Martín González Castro, MBA

KeiretSu business solutions

Importancia de los CHATBOTs



1. Captación de datos
2. Preguntas Frecuentes
3. Servicio 24x7x365

Lic. Martín González Castro, MBA

系列 KeiretSu business solutions

Tipos de Chatbots

1. Básicos
2. Interacción modular
3. Chatbots con Inteligencia Artificial
4. Chatbots con IA e intervención de usuarios.

系列 Keiretsu business solutions

CLIENGO

Convierte visitantes en clientes con un chatbot para ventas.

Cliengo aumenta las oportunidades de venta de tu negocio conversando automáticamente y en todo momento con tus clientes. Descubre ahora la plataforma de **chatbot** más innovadora de América Latina.

COMIENZA GRATIS AHORA

系列 KeiretSu business solutions

CLIENGO

Mejora los resultados de tu sitio web con un chatbot.

Si llevas tráfico a tu sitio web sabes la importancia de convertirlo. El *chatbot* de Cliengo conversa con los visitantes de tu web 24/7, mejorando tus resultados de conversión y brindando una mejor experiencia para tus clientes.

系列 KeiretSu business solutions

CLIENGO

Chatbot

Pensado para automatizar el proceso de conversación en tu web, el chatbot de Cliengo aumenta la cantidad de clientes que interactúan con tu sitio.

Descubre el chatbot

Live Chat

Aumenta el potencial de tu equipo convirtiendo el chatbot en un live chat cuando un asesor se encuentre disponible.

Descubre Cliengo Live Chat

CRM Gratuito

Con el CRM gratuito de Cliengo podrás gestionar toda la información de tus clientes y así cerrar más ventas.

Descubre el CRM Gratuito

RYD

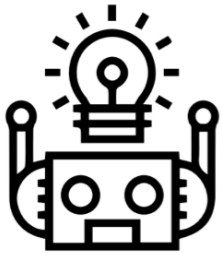
¿Cómo lo hacemos?

Grupo RyD cuenta con una plataforma omnicanal que permite interactuar con sus clientes de forma sencilla y amigable.

- **USO** INTUITIVO
- **FÁCIL** ACCESO
- **ALTA** DISPONIBILIDAD
- **INTEGRACIÓN** ERP / CRM
- **TECNOLOGÍA** EN TODO LUGAR

RYD

¿Qué hacemos?



CHATBOT

La interacción hombre - tecnología genera mayor demanda , y es que un chatbot tendrá disponibilidad a toda hora y lugar para atender, agendar y vender.

BENEFICIOS

- MEJORES RESULTADOS
- ALTA DISPONIBILIDAD
- IMPULSO EN VENTAS
- BIG DATA

SMS / Sistema Notificación de ausencias vía SMS

Diseñada para empresas donde el conocimiento a tiempo de una ausencia permite mejorar la gestión, reduciendo los costos causados por errores en la reasignación de recursos.

BENEFICIOS

- REDUCCIÓN DE COSTOS
- MEJORA LA COMUNICACIÓN
- AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD
- OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

APP/ Sistema de Comunicación y Gestión de Agenda

Actualmente la búsqueda, contratación y compra de servicios mediante dispositivos móviles supera al computador.

BENEFICIOS

- POSICIONAMIENTO CON EL CLIENTE
- INFINITAS POSIBILIDADES
- VIDEO TUTORIAL CON FÁCIL ADMINISTRACIÓN
- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

系列 KeiretSu business solutions

Ejercicio Chatbot

1. Defina para qué y cuándo utilizará un Chatbot en su sitio web.

2. ¿Que tipo de consultas podría responder el Chatbot?
   ¿Cómo podría agruparlas?

3. ¿Qué tipo de respuestas podría llegar a dar?

4. ¿Cuándo considera que sería necesario que el bot pase a ser intervenido por un usuario?

5. ¿Qué voy a hacer con la información recabada por el chatbot?
   ¿Quién la va a procesar?

6. ¿Cómo puedo mejorar las conversaciones y el tipo de respuesta con el chatbot?

系列 KeiretSu business solutions

Muchas Gracias

系列 KeiretSu business solutions