



EXPERIENCIA DE CLIENTE HIPER- PERSONALIZADA Y PREDICTIVA

Tecnología para sorprender a su cliente

Yanisela Murillo

El nuevo cliente digital

- Más exigente, conectado y menos leal.
- Exige relevancia, inmediatez y coherencia en todos los canales.
- Las marcas deben pasar de ser reactivas a predictivas.

¿Qué es una experiencia hiper-personalizada y predictiva?

- Personalización con datos en tiempo real y automatización.
- Predicción de necesidades antes de que se expresen.
- Salesforce lo hace posible combinando tecnología, datos y automatización.

Salesforce Customer 360

- Unifica ventas, servicio, marketing y e-commerce.
- Proporciona una vista completa del cliente.
- Base para experiencias verdaderamente personalizadas.

Data Cloud

- Centraliza y activa datos de múltiples fuentes.
- Permite segmentación avanzada en tiempo real.
- Habilita experiencias omnicanal consistentes.

Marketing Cloud + Personalization

- Journey Builder: automatiza caminos personalizados.
- Interaction Studio: personalización en web, email, app.
- Einstein Send Time Optimization: IA para enviar en el momento ideal.

Inteligencia Artificial con Einstein

- Next Best Action: recomendaciones inteligentes.
- Prediction Builder: modelos sin programación.
- Agentforce: Son agentes autónomos que atienden a clientes externos o internos de una empresa en un *lenguaje natural*, para realizar tareas repetitivas.

Agentforce

Los humanos y los agentes impulsan juntos el éxito de los clientes con Salesforce

Confiable y seguro

Escalable y preciso

Fácil de personalizar

Integración con Customer 360

Plataforma de metadatos unificada

Ecosistema abierto



Agentforce

Los atributos de un Agente



Rol

¿Qué tarea deben cumplir?

Datos

¿A qué pueden acceder?

Acciones

¿Qué capacidades tienen?
¿Qué limitaciones tienen?

Canales

¿Dónde actúan?

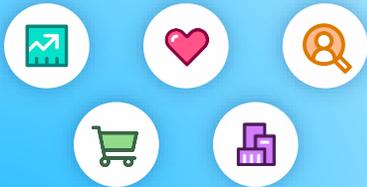
Confianza y seguridad

Agentforce

Los atributos de un Agente



Perfiles
Customer 360



Data Cloud

Datos
estructurados y
no estructurados
con Zero Copy

Acciones

Prompts
Flujos y Apex
MuleSoft

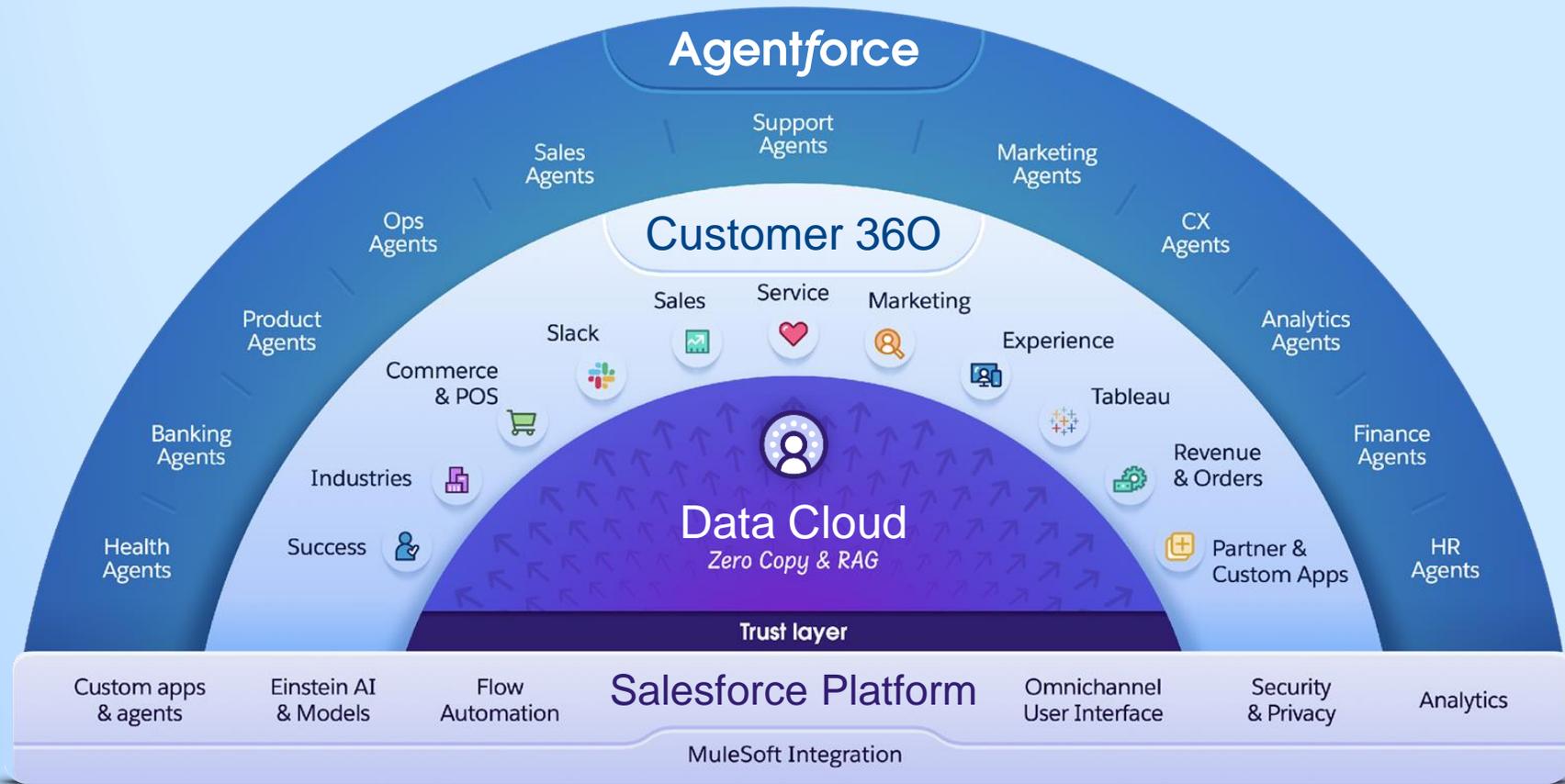
Canales



Confianza y seguridad

Capa de confianza. Protecciones. Detección de toxicidad. Modelo de intercambio.

Solo Agentforce junta Humanos + Agentes + Datos + CRM



Veamos una demostración...

Beneficios reales

- +20% en retención con predicción de abandono.
- +25% en ventas cruzadas con IA.
- -30% en tiempo de atención con automatización.

Casos de Éxito

- L'Oréal: personalización omnicanal con Data Cloud.
- BBVA: automatización predictiva con Marketing Cloud.
- Tigo: bots con IA en Service Cloud = +satisfacción, -tasa de cancelación.
- F1

Con Agentforce, la F1 pasará a una velocidad superior con tiempos de respuesta un 80% más rápidos



Problema

La Fórmula 1 ha ganado popularidad, con más de 750 millones de seguidores en todo el mundo. Su base de datos de aficionados ha crecido un 30% interanual, alcanzando los 24 millones, y actualmente se distribuye entre más de 100 fuentes internas y externas. Los aficionados que sintonizan la competición digitalmente están tan emocionados el día de la carrera como los que están en las gradas, y aunque problemas como retrasos en el inicio de sesión o errores de transmisión son poco frecuentes, deben solucionarse con rapidez. Sin embargo, los representantes de servicio tenían que acceder a los datos de los aficionados desde varias ubicaciones, lo que a veces provocaba tiempos de espera más largos y demoras en la resolución.

Solución

La F1 transformará su estrategia de atención al cliente con Agentforce. Utilizando Data Cloud, la F1 unifica datos procesables de los aficionados, como el historial de llamadas y los dispositivos preferidos, de múltiples fuentes en perfiles únicos. Los agentes pueden analizar datos armonizados en tiempo real y usar lenguaje natural para gestionar problemas rutinarios, como problemas de inicio de sesión o de transmisión. Gracias a su integración con Service Cloud, Agentforce también ayudará a los representantes generando respuestas con la voz de la marca F1, lo que les permitirá responder a los aficionados de forma rápida y concisa.

50% reducción en el tiempo de gestión de llamadas



Estamos en proceso de integrar Agentforce a la perfección con nuestro Service Cloud, brindando a nuestros representantes acceso instantáneo a perfiles completos de fans e incluso generando respuestas de marca que los representantes pueden enviar o editar.”

Matt Kemp, Sr CRM and Customer Operations Manager



Products used



Agentforce



Data Cloud



Service

Industry: Media

Segment: ENTR

Agentforce VISIONARY

[View full story](#)

Hoja de ruta para empezar

1. Auditar datos existentes
2. Identificar casos de uso
3. Activar Data Cloud o Marketing Cloud
4. Personalizar journeys con Einstein
5. Medir, ajustar y escalar.

El futuro pertenece a las marcas que sepan anticiparse a las emociones de sus clientes!!

Salesforce permite hacerlo realidad desde hoy.



El reseller autorizado de Salesforce



Con presencia y facturación local:



México



Guatemala



Honduras



El Salvador



Nicaragua



Puerto Rico



Costa Rica



Panamá



Ecuador



Jamaica



República Dominicana

Muchas Gracias

Para más información

www.ccc-ca.com

www.applica.site

APPLICA®
TECH KNOWLEDGE TRANSFER

