



Innovation  
Spending  
Market  
Marketing  
Program  
People

# NUEVA ERA DE INTELIGENCIA COMERCIAL: SER OMNICANAL

IoT Analytics  
Data mining Machine learning  
Business intelligence Customer intelligence Big data  
Data science Computación cognitiva Datos no estructurados

# INTELIGENCIA COMERCIAL



Redefinición de estrategia “escuchar a los clientes”



ANTES

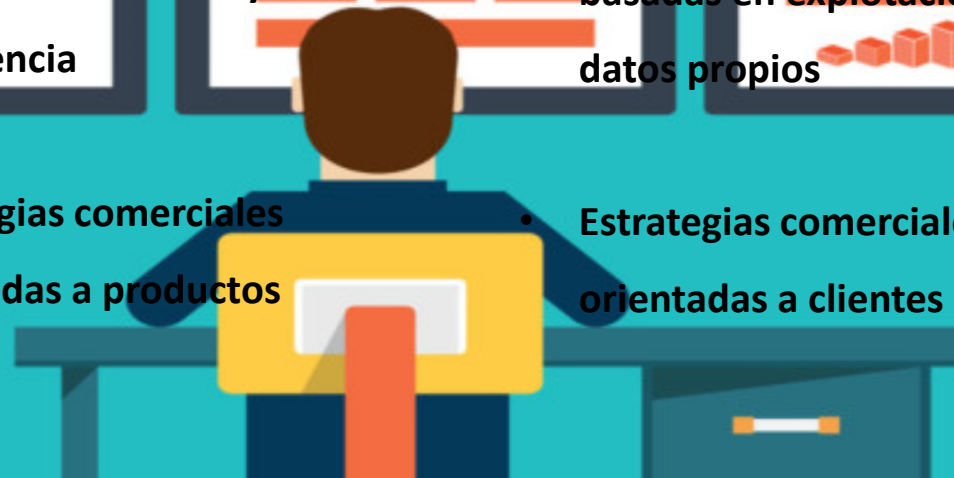
AHORA

- Decisiones comerciales basadas en intuición y experiencia

- Decisiones comerciales basadas en explotación de datos propios

- Estrategias comerciales orientadas a productos

- Estrategias comerciales orientadas a clientes



# Cómo desarrollar una estrategia de inteligencia comercial?



**Desafío:**  
entender y  
mejorar cada  
interacción con  
los clientes

# RESULTADOS...

- **Visión 360 de cada cliente**
- **Ofertas personalizadas para cada perfil de clientes**

Cómo incorporar estas nuevas interacciones?



# DESAFÍOS DE LA NUEVA ERA

Aumento del uso de canales digitales +  
multiplicidad de canales

1. Datos desestructurados
2. Experiencia marca única
3. Marketing oportuno



## VIDEO: introducción al problema de la omnicanalidad



Contact Center



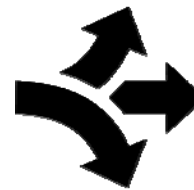
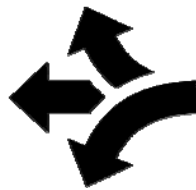
Sucursal



Web



E-commerce



email



Redes Sociales



Mobile apps



Newsletters





Contact Center



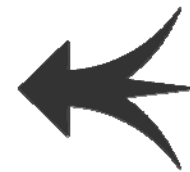
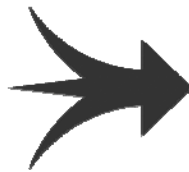
Sucursal



Web



E-commerce



email



Redes Sociales



Mobile apps



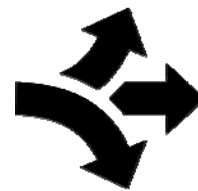
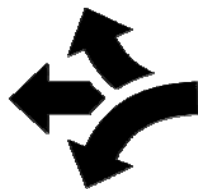
Newsletters



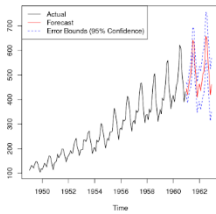
Propensión de compra o abandono



Segmentar



Optimizar



Predecir

Customers Who Bought This Item Also Bought

Recomendar



[Tintin in the Land of the Soviets \(The Adventures of Tintin\)](#) by Herge  
★★★★☆ (27) \$8.79



[The Adventures of Tintin: Tintin in America / C...](#) by Herge  
★★★★★ (29) \$12.91



[Tintin: The Complete Companion](#) by Michael Farr  
★★★★★ (27)

**Muchas gracias**

