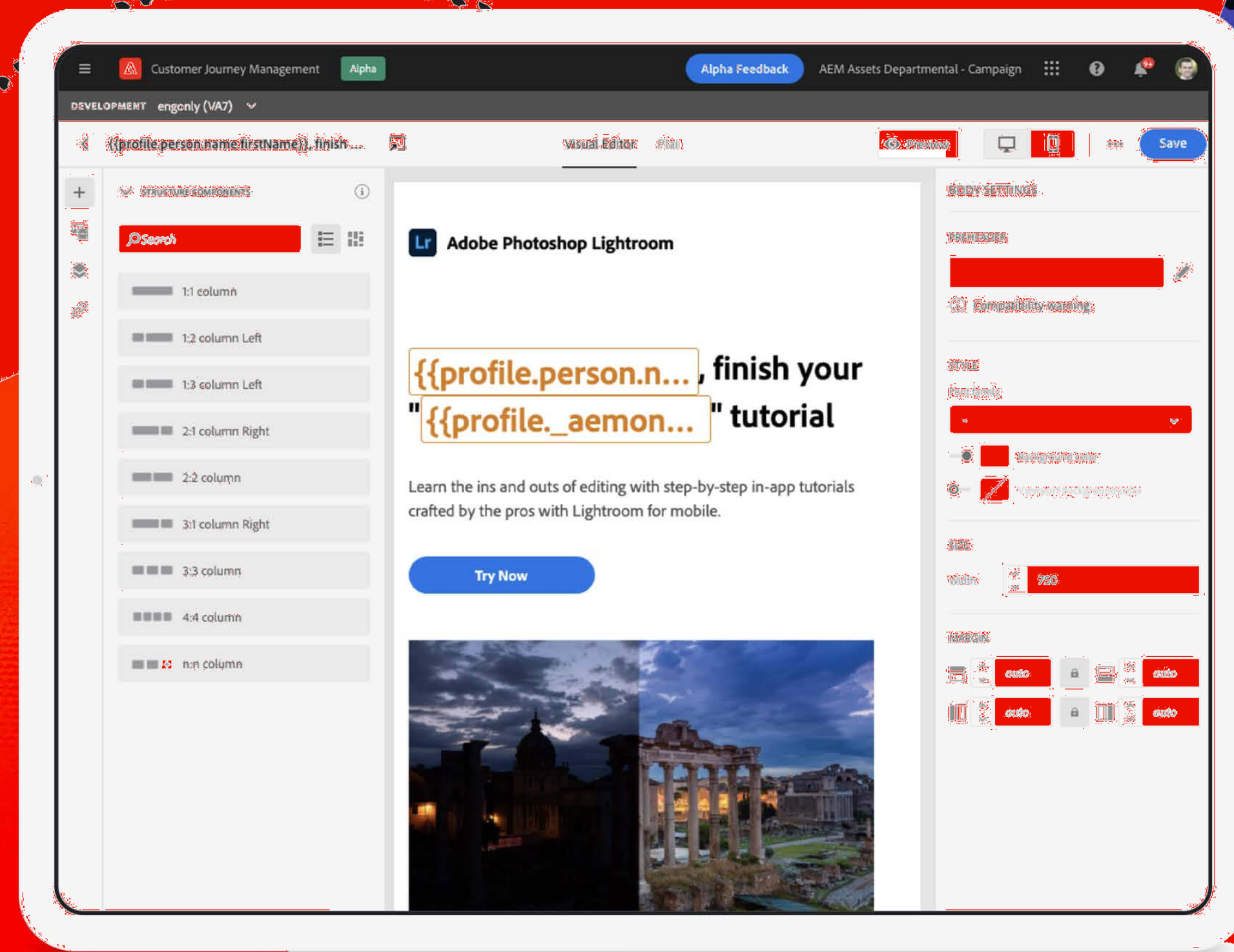




Deja huella en tu audiencia

Obtén información más relevante con una visión holística del recorrido de cliente



Índice de contenidos

Conocimiento de tu cliente	03
Retos para comprender a tu cliente	04
Presentación de Adobe Customer Journey Analytics	05
Superación de los retos	06
Aportación de valor a cada integrante de la organización	07
¿Por qué Adobe Customer Journey Analytics en Microsoft Azure?	08
Consolidación de datos multicanal y de múltiples fuentes	09
Democratización del análisis de datos	10
Nubes para sectores de Adobe Customer Journey Analytics y Microsoft	11
Pasos siguientes	12



Conocimiento de tu cliente

Toma decisiones más acertadas con una visión integral de tu empresa

Las empresas deben seguir centrando toda su atención en crear experiencias de cliente que dejen huella en su audiencia. Para lograrlo, deben desarrollar un profundo conocimiento de sus clientes y de su recorrido a lo largo del ciclo de vida de compra. A medida que las organizaciones invierten más en recopilar y analizar datos de clientes, se enfrentan a un gran número de retos a la hora de obtener información a partir de Customer Journey Analytics. Entre ellos, el aumento de las expectativas de cada cliente, el creciente número de canales, los sistemas de datos organizativos aislados, etc.

A muchas organizaciones les resulta difícil cuantificar el rendimiento de la inversión (ROI) de su experiencia digital de cliente.

Superar estos retos puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de un negocio de experiencias. Es fundamental que las marcas comprendan cómo cada cliente interactúa con su marca online y offline, de modo que puedan ofrecer experiencias convincentes y coherentes en todos los canales para afianzar estas relaciones esenciales con sus clientes.

Así es como una marca se convierte en un negocio de experiencias.

“Las empresas no pueden resolver las necesidades de sus clientes dentro de las unidades aisladas organizativas tradicionales. Las empresas que utilizan programas de recorrido de cliente para realinear su organización en torno a cada cliente pueden obtener mejoras de entre 20 y 40 puntos en las puntuaciones de interés de clientes, reducciones de costes de entre el 15 % y el 25 %, y aumentos de ingresos de entre el 10 % y el 20 %”.



Bharat Poddar, director general y partner sénior de Boston Consulting Group

Retos para comprender a tu cliente

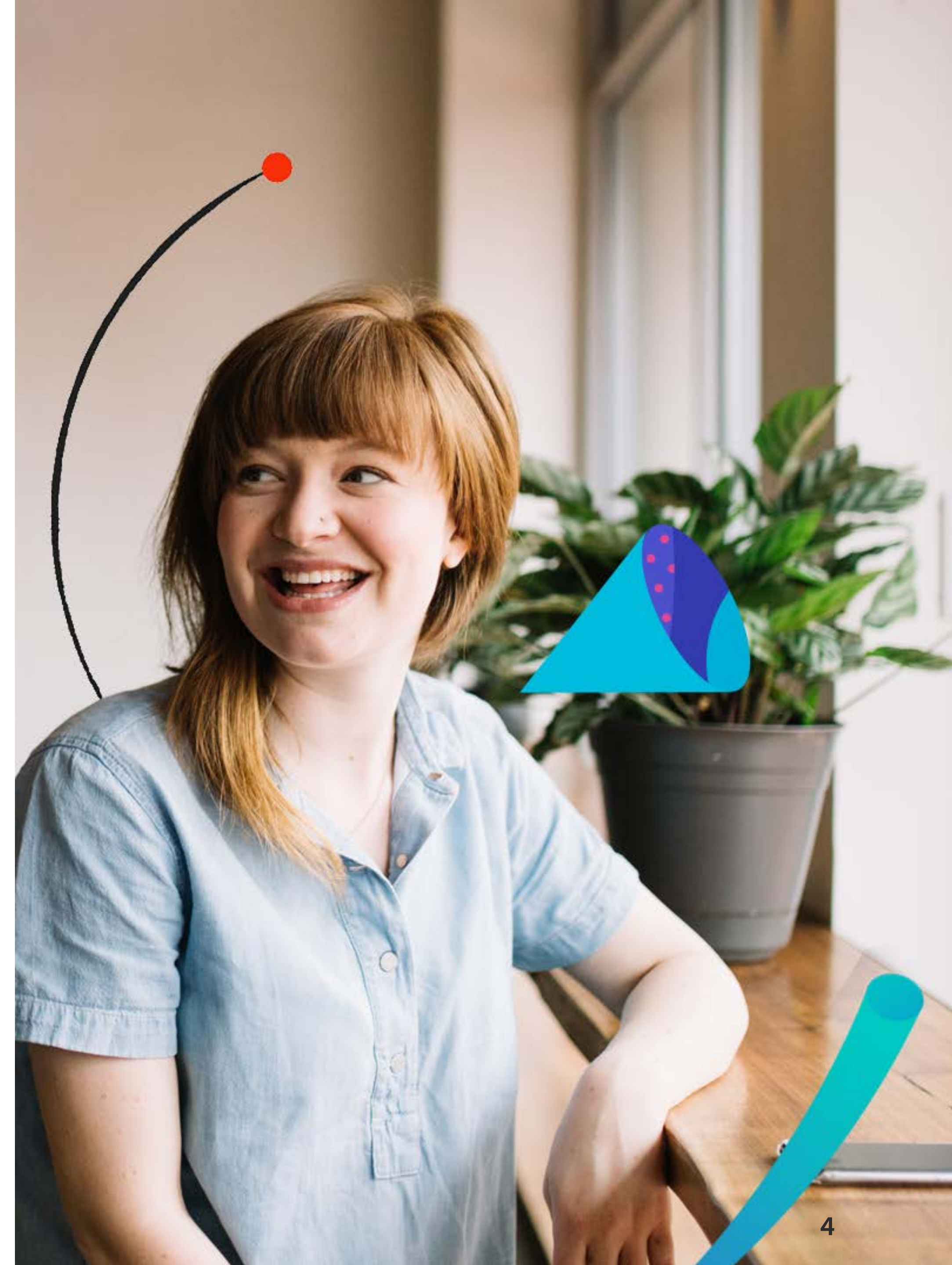
El análisis del recorrido de cliente ofrece visibilidad sobre los esfuerzos de marca y mensajería de una organización y revela si están logrando una implicación eficaz en la toma de decisiones. En el caso de los negocios de experiencias, esto es clave para influir en las decisiones de compra de cada cliente, prever la demanda futura y ofrecer experiencias personalizadas desde el principio hasta el final del recorrido de cliente.

Sin embargo, comprender a tu cliente y su recorrido cada vez es más difícil. Hoy en día, la clientela interactúa con las marcas a través de una gran variedad de canales y espera que le ofrezcan la misma experiencia coherente, conectada y personalizada.

Junto con el aumento de las expectativas de la clientela, las organizaciones están descubriendo que sus propios clientes están cambiando. Por ello, a las organizaciones les resulta más difícil comprender cuál es la mejor manera de posicionarse a sí mismas y sus servicios para captar a su audiencia clave.

A medida que las organizaciones recurren a sus datos y análisis para obtener información sobre las relaciones con sus clientes, descubren que sus datos están aislados por departamentos, lo que hace que sus búsquedas sean menos eficaces.

La forma en que los negocios de experiencias decidan afrontar y superar estos retos será fundamental para garantizar un éxito continuado.



Presentación de Adobe Customer Journey Analytics

Adobe Customer Journey Analytics en Microsoft Azure es un servicio de aplicaciones que permite analizar rápidamente las interacciones entre canales a partir de cualquier dato disponible en Adobe Experience Platform y las aplicaciones empresariales de Microsoft. Permite consolidar todos los canales posibles que interactúan directamente con tus clientes, incluidos los canales de interacción humana, los dispositivos web y móviles, los canales de asistencia a clientes (por ejemplo, un chat en directo), los canales offline y los agentes inteligentes (por ejemplo, chatbots).

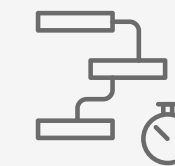
Te permite ver a tus clientes en el contexto de un recorrido mediante la visualización y el análisis de datos de forma secuencial, y abarca múltiples canales y los combina en una única vista de informe.

Customer Journey Analytics capacita a cualquier persona de la organización responsable de la experiencia de cliente y le permite tomar decisiones rápidamente basadas en una visión integral de los datos disponibles.

Funciones principales



Analysis Workspace en Adobe Experience Platform: encuentra respuestas a preguntas empresariales con datos multicanal unidos. Obtén información más detallada creando segmentos multicanal para la activación y la personalización.



Consumo de datos y lago de datos: Customer Journey Analytics alimenta de forma nativa los datos de Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager y Ad Cloud en Adobe Experience Platform para su estandarización con los datos de interacción de clientes de cualquier canal offline u otro conjunto de datos empresariales de fuentes primarias.



Modelo de datos de experiencia (XDM) y preparación de datos: Customer Journey Analytics utiliza un esquema de datos flexible y armonizado que no está ligado al modelo de visitas.



Modelos de IA y ML: utiliza los modelos inmediatos proporcionados o ejecuta los tuyos propios para activar datos, visualizar patrones, responder a preguntas empresariales y alcanzar objetivos estratégicos.



Servicio de consultas: crea accesos SQL a datos sin procesar en Adobe Experience Platform para la exploración ad hoc, la validación, la verificación y un análisis más profundo de nuevos conjuntos de datos.

Superación de los retos

Customer Journey Analytics es un servicio basado en Adobe Experience Platform que te permite combinar los datos procedentes de todos los canales en una sola interfaz para disfrutar de una visualización y un análisis omnicanal en tiempo real. Esto te permite tomar decisiones más acertadas con una visión integral de tu empresa y del contexto que hay detrás de cada acción de tus clientes.

La consolidación de las fuentes y los canales de datos también permite a las organizaciones descubrir nueva información rápidamente. Por ejemplo, la incorporación de datos offline y online hace posible descubrir nuevos segmentos de clientes y nueva información. Las organizaciones también pueden optimizar la experiencia e impulsar las interacciones y la retención. Para ello, incorporan datos sobre el comportamiento de las personas que recopilan a través de los canales y aprovechan la información que genera el análisis del recorrido por los diferentes canales para reducir la pérdida de clientes y mejorar su satisfacción.



Aportación de valor a cada integrante de la organización

Adobe Customer Journey Analytics es completamente accesible para cualquier persona de tu organización que necesite asegurarse de que los recorridos de clientes fluyen sin problemas y garantizar que la clientela se sienta valorada. Con paneles intuitivos y conjuntos de herramientas de visualización, Customer Journey Analytics proporciona a quienes están a la cabeza de la gestión del recorrido de cliente las herramientas que necesitan para ofrecer experiencias sólidas.

Valor para CXO

Utiliza visualizaciones y paneles para presentar de forma rápida y eficaz información visible sobre el recorrido de cliente en todos los canales a personal ejecutivo de la alta dirección. Hazlo de una forma sencilla, accesible y visual que ofrece también funciones detalladas sin que la información resulte abrumadora.

Valor para arquitectos/as de bases de datos (DBA)

Proporciona a tu DBA una experiencia sencilla que se amplía fácilmente para admitir cientos o miles de personas que se dedican al conocimiento de la clientela entre canales.

Valor para analistas

Permite a tus analistas obtener información de varias fuentes de datos con una interfaz de informes centralizada que combina el análisis de datos de tus productos de Adobe actuales con las capacidades de IA y aprendizaje automático de Microsoft Azure.

Valor para responsables de optimización

Customer Journey Analytics permite a las organizaciones integrar información multicanal en el flujo de trabajo principal de cada perfil, lo que reduce el tiempo que transcurre entre la obtención de la información y la acción. También proporciona a cada persona herramientas de análisis simplificadas y una interfaz intuitiva. Esto fomenta la madurez y el crecimiento analíticos.

¿Por qué Adobe Customer Journey Analytics en Microsoft Azure?

Juntos, Adobe y Microsoft están revolucionando el recorrido digital de cliente y la forma en que se emplean los datos para mejorar sus experiencias.

Azure y Adobe Customer Journey Analytics trabajan al unísono para ofrecer experiencias de cliente verdaderamente diferenciadas. Ahora que hemos hablado del poder de Adobe Customer Journey Analytics y el de Microsoft Azure, vamos a combinar los dos y ver cómo Adobe Customer Journey Analytics en Azure forma una aplicación única y eficaz que permite comprender el recorrido individualizado de cada cliente.

Protege los datos en la nube

Consigue seguridad desde la base con la ayuda de un equipo de profesionales, así como un cumplimiento normativo proactivo en el que confían empresas, gobiernos y empresas emergentes.

Trabaja de forma híbrida sin problemas

Adobe Customer Journey Analytics se adapta a tus necesidades estés donde estés, ya sea de manera local, en varias nubes o en el perímetro. Integra y gestiona tus entornos con herramientas y servicios diseñados para la nube híbrida.

Crea según tus condiciones

Con Adobe Customer Journey Analytics en Azure, tienes donde elegir. Crea e implementa donde y como quieras con un compromiso con el código abierto y compatibilidad con todos los idiomas y marcos de trabajo.

Prepárate para el futuro

Adobe y Microsoft están comprometidos con la innovación continua para apoyar tanto tu desarrollo actual como tu visión del futuro.



Consolidación de datos multicanal y de múltiples fuentes

Customer Journey Analytics alimenta de forma nativa los datos de Adobe Analytics, Campaign, Target, Audience Manager y Ad Cloud en Adobe Experience Platform, lo que permite la estandarización y el análisis de los datos de interacción de clientes de cualquier canal online u offline u otro conjunto de datos empresariales de fuentes primarias.

Al mismo tiempo que aprovecha el poder de Azure, Adobe Customer Journey Analytics puede analizar años de datos para crear información y acciones significativas al instante.

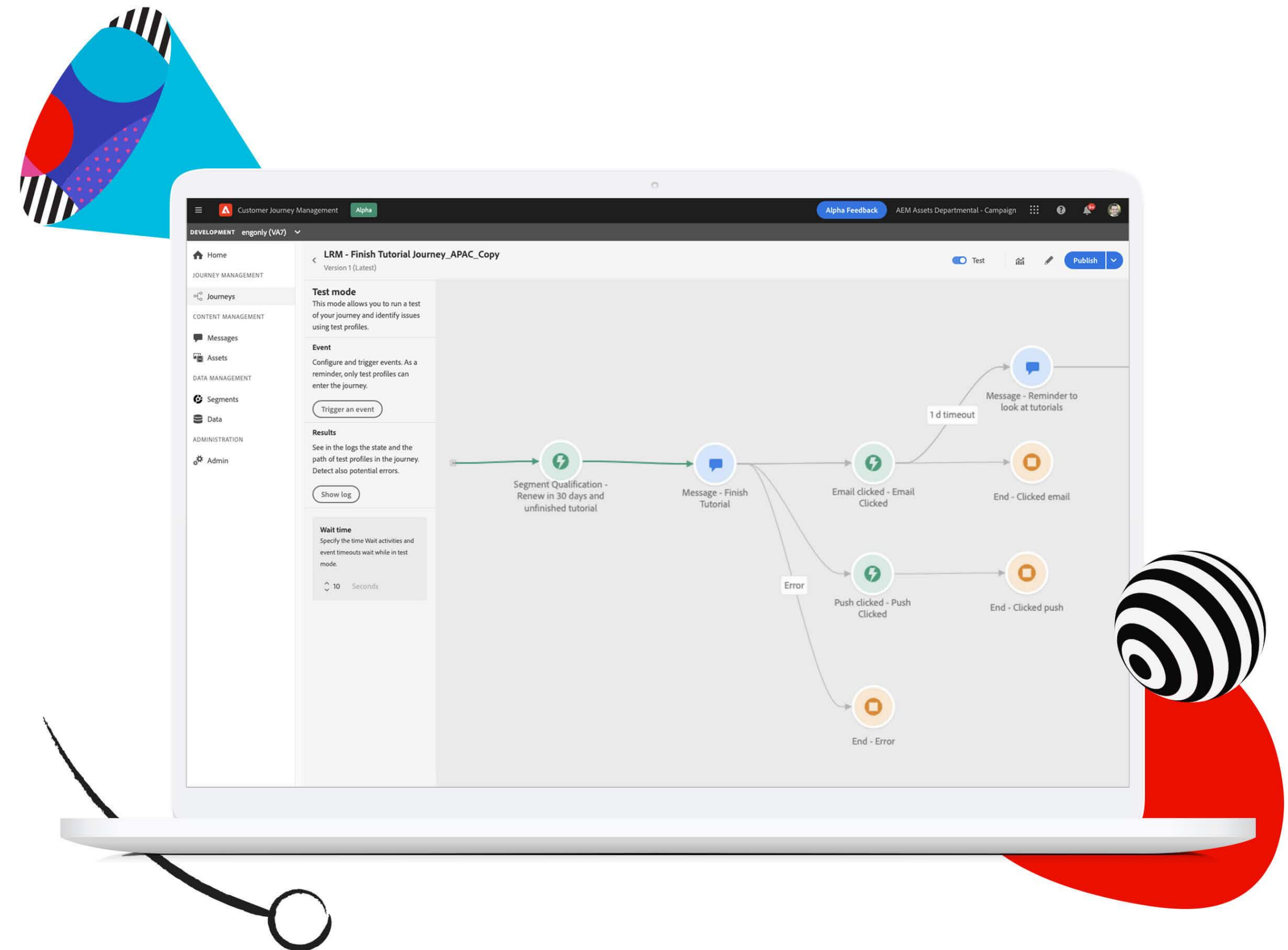
- **Recorrido de cliente en tiempo real:** fusiona todos tus datos (web, CRM y offline) de cualquier fuente, incluidas las aplicaciones de Microsoft, en un perfil unificado.
- **Exploración interactiva del recorrido completo:** visualiza el recorrido de tu cliente a través de varios canales de forma secuencial, poniendo cada acción en contexto y posibilitando análisis multicanal de cuestiones tales como el flujo y las dificultades.
- **Variables y eventos ilimitados:** los conjuntos de datos pueden tener un número ilimitado de dimensiones y métricas únicas.



Democratización del análisis de datos

Customer Journey Analytics facilita que cualquier persona de tu organización que participe en la gestión de la experiencia de cliente pueda aprovechar de forma rápida y sencilla una visión consolidada del recorrido de cliente. Con una interfaz intuitiva y unas herramientas de análisis y visualización fáciles de usar, todas las personas de tu organización pueden sacar provecho a Customer Journey Analytics, independientemente de su experiencia en análisis.

- **Paneles visualmente atractivos para suscitar el interés del personal ejecutivo:** visualiza los datos y análisis clave con la creación de paneles sólidos.
- **Análisis para todo el mundo:** descubre el poder de la ciencia de datos con herramientas accesibles a cualquiera para obtener información más detallada y llevar a cabo análisis más potentes.
- **Herramientas potentes:** visualiza tus conjuntos de datos e interactúa con ellos mediante informes ad hoc.



Nubes para sectores de Adobe Customer Journey Analytics y Microsoft

A medida que las empresas de todo el mundo recurren a las tecnologías digitales en busca de la resiliencia y la agilidad necesarias para sobrevivir en el mercado actual, Microsoft y Adobe quieren responder a la llamada. Hemos acelerado nuestros esfuerzos para apoyar y coinnovar con clientes y partners en ofertas específicas de los sectores que proporcionen una plataforma de lanzamiento para experiencias de cliente más profundas y significativas. Echemos un vistazo más detenidamente a cómo Microsoft y Adobe están trabajando con tres grandes sectores para fomentar experiencias diferenciadas.

Microsoft y Adobe en el sector de la asistencia sanitaria

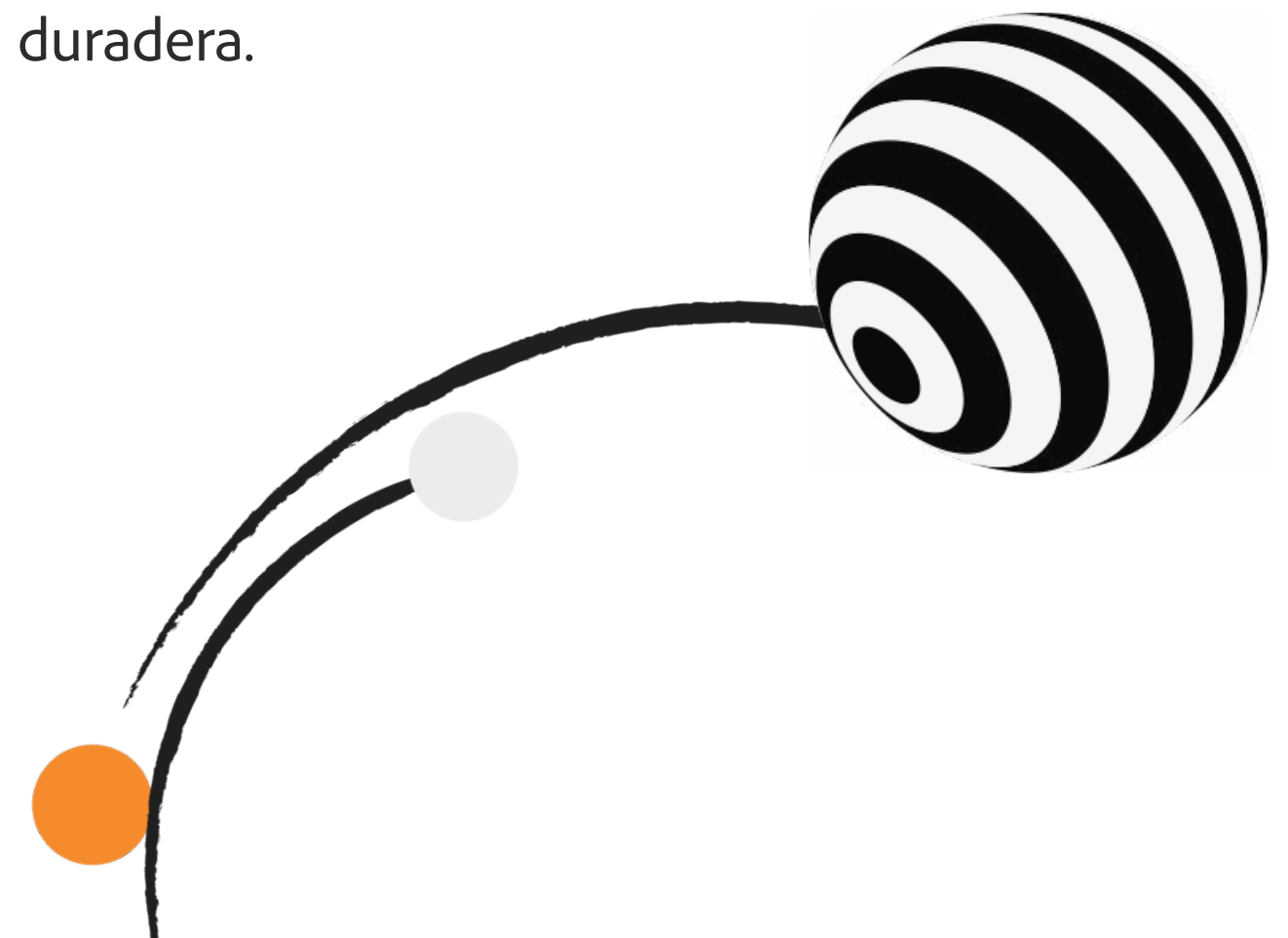
Microsoft y Adobe en el sector de la asistencia sanitaria ofrecen la posibilidad de gestionar los datos sanitarios a escala. Juntos, facilitan a las organizaciones sanitarias la mejora de la experiencia de cada paciente, la coordinación de la asistencia y la eficiencia operativa, y contribuyen a la seguridad, el cumplimiento normativo y la interoperabilidad de los datos sanitarios.

Microsoft y Adobe en el sector de la venta al por menor

Microsoft y Adobe en el sector de la venta al por menor reúnen diferentes fuentes de datos a lo largo de la cadena de valor del comercio minorista y conectan de forma única las experiencias a lo largo del recorrido de cada cliente. Esto lo hacen gracias a un conjunto de capacidades que ofrecen experiencias personalizadas más relevantes y excelencia operativa para obtener una rentabilidad duradera.

Microsoft y Adobe en el sector de los servicios financieros

Microsoft y Adobe aúnan capacidades con seguridad de varias capas y cobertura de cumplimiento normativo integral para ofrecer experiencias de cliente diferenciadas, mejorar la colaboración y la productividad del personal, gestionar los riesgos y modernizar los sistemas centrales.

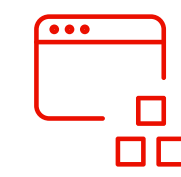




Pasos siguientes



Si deseas obtener más información sobre la colaboración entre Adobe y Microsoft, visita nuestra [página de colaboración de Adobe y Microsoft](#).



Visita www.axmcustomerjourneyanalytics.com para obtener más información.



Por último, si deseas obtener más información sobre Adobe Experience Platform en Microsoft Azure, visita nuestra [página de Adobe Customer Journey Analytics](#).

