

Crecimiento de los software de marketing: la oportunidad que llega a México

- *Plataformas como Salesforce Marketing Cloud, a través de Expand, son útiles para mejorar la interacción con los clientes por diferentes canales*

Ciudad de México, jueves 17 de agosto de 2023.- Ya pasaron las épocas en las que las ventas se hacían de puerta en puerta. En la era actual, tienen que ver más con el uso de tecnología de punta, como la inteligencia artificial y softwares para mejorar las ventas, automatizando procesos con base en estadísticas y bases de datos. Todo para que la experiencia del cliente sea inolvidable.

Las empresas saben que se tiene que invertir en la venta en redes sociales o en herramientas que ayuden a mejorar las transacciones físicas. Por sólo dar unos datos, la agencia de [Marketing Digital, Cocktail](#) calcula que en 2021, en México, se invirtieron 2 millones 360 mil dólares en publicidad digital. Además, según estadísticas de [IBM Institute for Business Value \(2022\)](#), el 40% de las empresas en el país aumentaron su uso de la inteligencia artificial, haciendo que el sector nacional se convierta en el quinto de América Latina en este tema, por detrás de Brasil y Argentina.

Actualmente se utilizan plataformas digitales para la atención al cliente que pueden gestionar una interacción eficiente y personalizada de las marcas con prospectos y clientes en diversos canales, como correo electrónico, mensajería móvil, redes sociales, webs personalizadas, publicidad y análisis de datos.

En mercados internacionales, se utilizan herramientas como Salesforce Marketing Cloud (en México se obtiene la licencia a través de Expand), que brinda todos estos beneficios. Esta plataforma reconoce la importancia del consumidor como centro de atención y acción, por lo que ayuda a la personalización de los contenidos que reflejen los atributos de la marca, lo que es crucial para ganar en el competitivo mercado.

Las marcas además necesitan más herramientas para la gestión de su marketing, como las siguientes:

1. Journey Builder: para controlar el recorrido de compra y visualizar cómo los prospectos van realizando sus interacciones. Esto permite a los especialistas de marketing diseñar y automatizar campañas o acciones, de acuerdo al punto en que se encuentre tu cliente en el recorrido.
2. Email Studio: para enviar correos electrónicos de forma automatizada y personalizada. Se utiliza para hacer campañas desde las más básicas hasta los mensajes más sofisticados 1 a 1.

3. Customer 360 Audience: para ayudar a obtener información detallada, unificando y capturando los datos de las audiencias. Una audiencia permite a los clientes tomar sus datos de CRM y utilizarlos para dirigirse a sus campañas de publicidad digital.

Todas estas herramientas, que se incluyen en Salesforce Marketing Cloud, son fundamentales en el mercado actual para generar una mejor experiencia para quienes solicitan un producto o un servicio en la era digital.

Asimismo, existen herramientas que utilizan inteligencia artificial para la generación de mejores procesos de venta. Esto a través de la nube de comercio electrónico B2C (Business-to-Consumer) como el B2B (Business-to-Business), así como existen plataformas para la utilización de IA para crear experiencias de compra inteligentes y unificadas en todos los canales: móvil, social, web y tienda electrónica. Aquí un ejemplo: <https://www.expandlatam.com/salesforce-commerce-cloud/>

Las empresas deben evolucionar sus procesos para captar clientes. Lejos de ser una transición dificultosa, estas innovaciones se caracterizan por su interactividad y apertura a las necesidades de cada negocio. ¡No hay que quedarse atrás!

¿Quieres saber más? Consulta: <https://www.expandlatam.com/>