

Octubre
2023

HiperPersonalización

Retos y Claves de la personalización omnicanal

luce

innovative technologies

El acceso y los contenidos proporcionados por **Luce Innovative Technologies S.L.U.** a través del presente documento tienen carácter **confidencial**. **Se prohíbe expresamente la edición, reproducción y distribución de los contenidos sin autorización previa de Luce Innovative Technologies.**

Antes de acceder al documento, el Usuario deberá leer atentamente las condiciones particulares creadas, en su caso, a tal efecto. Aquí puede consultar el [Aviso Legal](#)

El acceso al presente documento conlleva y **supone la aceptación** por el Usuario del presente Aviso Legal y las Condiciones de Uso que incluye.

Luce

innovative technologies



MISION

Crear relaciones excepcionales con los clientes y anticiparse a sus deseos en cualquier momento y lugar

Aumentar el conocimiento sobre el cliente, con la información de todos los touchpoints e interacciones.

OPORTUNIDAD

OBJETIVO

Usar ese conocimiento para realizar **(inter)acciones personalizadas** que **maximicen los objetivos del negocio** y proporcionen una **experiencia de cliente excepcional** y consistente, independientemente del canal o punto de contacto.



Retos

Organizativos

Existencia de muchos silos y problemas para definir el **Ownership del dato**. En algunos sectores la regulación limita la personalización de productos y/o el procesamiento de la información sobre los clientes.

Tecnológicos

Crear **visión 360 del cliente**. Conectar las múltiples herramientas existentes con un alto nivel de comunicación y entendimiento, para poder aplicarlas a la experiencia de usuario.

Negocio

Convencer a la alta dirección de lo que la personalización omnicanal significa e implica. Identificación de los **casos de uso que más aportan valor**, tener claro el **roadmap**. (¿Por dónde debo empezar? ¿Cuál es el mejor camino?)

KPIs a los que afecta la Personalización



CPA

(Coste por adquisición) en Marketing y Ventas



Ratio de Conversión (CR)



Satisfacción de los clientes



Employee Engagement (EE)

Rentabilidad x3

vs. compañías con bajos niveles de satisfacción de los clientes



Abordar **journeys completos** aporta mucho más valor que sólo personalizaciones puntuales

Claves de la hiperpersonalización

Personalización Tradicional

Personalización tradicional se basa en reglas que deben ser actualizadas manualmente, por lo que requiere de un trabajo muy artesanal de integración.

Hiper-Personalización

La hiper-personalización o personalización a escala se basa en procesos automáticos que utilizan IA para dar autonomía a la toma de decisiones, manejando más información y más detallada. La personalización a escala permite desplegar una UX mucho más avanzada.

Implementación

La implementación del ecosistema necesario para ello se basa en 4 pilares fundamentales:

- **Data foundation**
- **Decisioning** automático,
- **Design & Composition** del mensaje y la comunicación.
- **Distribution** para interactuar automáticamente con todos los canales

Escalabilidad

La clave es la *#escalabilidad*, que se consigue gracias a la automatización y la inteligencia de los modelos matemáticos.

Impacto

La personalización tiene un **gran impacto demostrado en ventas** y en la mejora de la **experiencia del cliente**.



Pilares de la Hiper-Personalización



Distribution

Ecosistema omnicanal con integración en RT y capacidad de reacción al feedback recibido

Data Foundation

Crear una plataforma que proporcione una visión de 360° de los clientes

Decisioning

Sistema avanzado de analítica y ML para generar insights sobre los clientes y triggers en RT

Design

Ecosistema flexible para generar el contenido más adecuado para llegar al usuario de distintas formas

Casos de uso de Luce



Automatización de Anuncios

Automatización de Concordancias

Automatización de Audiencias

Personalización Onsite

Personalización Omnicanal

Automatización de Pujas

Optimización de Quality Score

Optimización SEO

- ✓ **Comprometidos** con el equipo.
- ✓ **Involucrados** con el cliente.
- ✓ Somos **especialistas** en construir novedosos sistemas software que automaticen y aceleren la transformación digital de valor.

- ✓ Nos gustan los **retos** y queremos aprender.
- ✓ **Innovadores:** a la vanguardia de la tecnología.
- ✓ Somos **íntegros:** Buscamos lo mejor para nuestro cliente.

Luce

innovative technologies

LUCE, tu empresa de innovación tecnológica de confianza