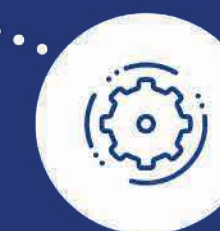




Escalando las interacciones impulsadas por plataformas

Potenciando a aquellas comunicaciones impulsadas por plataformas que son capaces de desdibujar la incertidumbre y de estimular el crecimiento a gran escala.



¿Cuáles son tus eslabones débiles de CX?

Como empresa que apela a un modelo de negocio de plataforma, siempre buscarás orquestrar el mayor número posible de interacciones con clientes. Una estrategia de comunicaciones en la nube -unificada y basada en datos-, combinada con las soluciones y el soporte adecuados, serán el terreno propicio para germinar un mayor compromiso y una mejor experiencia del cliente.

Sin embargo, si permites que tengan lugar interacciones -así sea tan solo unas pocas- que proliferen la desinformación por carecer de contexto o a las que no les realices un seguimiento juicioso, es muy probable que la cadena de la experiencia del cliente se desmorone por completo. Por eso, queremos invitarte a sumergirte en este ebook que hemos diseñado para ayudarte a escalar tu plataforma (empresas PaaS) erradicando los eslabones más débiles dentro de tus comunicaciones con clientes.

Infobip: un solo socio, múltiples interacciones.



Tabla de contenidos

El crecimiento exponencial de las plataformas	4
Modelos de negocio	5
Estrategia de CX	7
Inversiones que generan valor	8
CX + crecimiento en ventas = clientes satisfechos	9
Beneficios clave	10
Preparándote para alcanzar el éxito	11
Dominando las interacciones a escala	12
Canales digitales y tecnología unificada para escalar las interacciones	13
Obteniendo interacciones escalables	16
Escala tus interacciones	17
Escala tus ingresos	19
¿Cuál debería ser el siguiente paso para tu plataforma?	20
La ventaja de Infobip	21

El crecimiento exponencial de las plataformas

Las empresas con un modelo de plataforma como servicio (PaaS), hoy por hoy, son el corazón de la economía digital. De hecho, 8 de las 10 empresas más valiosas a nivel global poseen este modelo. Este tipo de empresas han logrado obtener un crecimiento exponencial en tan solo 10 años.

La aceleración de la transformación digital será únicamente el empujón que posibilitará que las plataformas pasen a formar parte del panorama comercial con clientes de manera más integral. Pero para que esto suceda, las plataformas deberán invertir en tecnología de la comunicación de punta que les permita impulsar el crecimiento a través de nuevos productos, servicios y experiencias.

Plataformas líderes (ganadores)

∞ Meta PHILIPS Uber IBM Apple Google ORACLE®

“

Las plataformas se han convertido en uno de los modelos de negocio más importantes del siglo 21. El problema es que las plataformas fallan a un ritmo alarmante.

Yoffie, Gawer y Cusumano,
Harvard Business Review

Plataformas como la tuya tienen todo el potencial para crecer y para hacerlo exponencialmente.

Hoy tienes más data y hallazgos de mercado de los que soñaste tener hace algunos años; pero con ello tienes también una abrumadora gama de posibilidades en lo que a tecnologías de IA y aplicativos respecta para optimizar tu crecimiento.

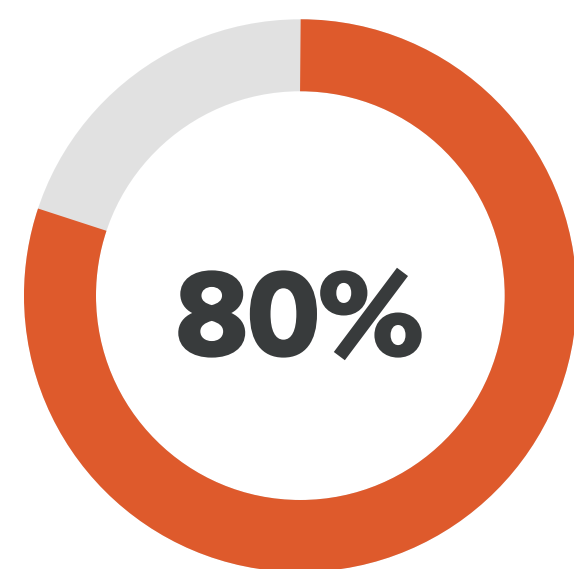
Adicionalmente, gracias a los más recientes avances en materia de comunicación en la nube, hoy todas las personas están potencialmente a tu alcance y a través de una oferta de canales cada vez más amplia. Y lo que es mejor, ahora puedes interactuar con tus clientes en todos y cada uno de sus puntos de contacto dentro de su experiencia de compra o recorrido dentro de tu plataforma.

¡Las posibilidades son infinitas! Hace diez años, el inversionista de Silicon Valley, Marc Andreessen, afirmó que los softwares se estaban comiendo al mundo. Hoy es el turno de las plataformas.

Modelos de negocio

La experiencia del cliente es el nuevo campo de batalla para la diferenciación competitiva. A medida que nos adentramos en una realidad post pandemia, las empresas deben prepararse para abordar los comportamientos y preferencias cambiantes de los consumidores actuales -no solo en línea, sino en todo el recorrido del cliente, tanto en los mercados B2C como B2B-.

Como empresa B2B, no estás exento de las crecientes demandas de los clientes por obtener experiencias mejoradas y libres de fricciones.



80% de los negocios son propensos a dejarle de comprar a un proveedor de tecnología debido a una mala CX



Una encuesta titulada '*Voice of the Connected User Landscape (VoCUL): Connected Customer, Quantifying the Customer Experience 2020*' arrojó que más de la mitad de los consumidores encuestados consideraban que el CX ideal debía ser 'eficaz' al establecer expectativas claras que propicien una experiencia sin fricciones a lo largo de todo el recorrido del cliente.

De lo contrario, se corre un riesgo significativo de **\$ 222 mil millones** de dólares en ingresos que podrían verse afectados por la mitigación o por no abordar los puntos de fricción en el recorrido del cliente.

Puntos de fricción a lo largo del recorrido del cliente que impactan en los ingresos

- ✓ **Personalización Inteligente**
\$5.600 millones de ingresos promovidos por consumidores que **aumentaron sus gastos debido a una recomendación personalizada** o de venta cruzada en los últimos 6 meses.
- ✓ **Omnicanalidad Flexible**
\$66.500 millones de ventas influenciadas por la **disponibilidad de opciones de compra en múltiples canales** (ej. comprar en línea/recoger en la tienda).
- ✓ **Venta Cruzada Mejorada**
\$24.400 millones de ingresos promovidos por clientes que, luego de intentar retornar o intercambiar un producto en tiendas físicas en los últimos 6 meses, **terminaron por comprar un ítem adicional** que no tenían previsto.
- ✓ **Nuevas formas de pago**
\$12.000 millones de ingresos promovidos por clientes que realizan una compra que antes no tenían previsto realizar, **debido a un plan de cuotas u opción de financiación que les fue ofrecido** en los últimos 6 meses al finalizar una compra.
- ✗ **Omnicanalidad Nula**
\$19.300 millones de ingresos perdidos debido a clientes que abandonaron una compra en los últimos 6 meses como resultado de que un minorista **no ofreció una opción de compra que fluyera entre los distintos canales.**
- ✗ **Demasiada Fricción**
\$32.400 millones de ingresos perdidos debido a clientes que no completaron una compra en los últimos 6 meses debido a que **se requirieron demasiados pasos para encontrar el producto y/o completar la transacción.**
- ✗ **Data de Inventario Deficiente**
\$47.000 millones de ingresos perdidos debido a clientes no completaron una compra en los últimos 6 meses debido a la **falta de existencias.**
- ✗ **Falta de Preferencia**
\$15.100 millones de ingresos perdidos debido a clientes que abandonaron una compra con un comerciante fuera de los EE. UU. como resultado de que **no se les ofreció su método de pago preferido.**

Las cambiantes expectativas de los clientes han impulsado la transformación digital, generando una creciente necesidad por tener:



Aplicaciones en la nube para brindar autoservicio a empleados y clientes



Herramientas de fácil uso



Un menor grado de complejidad inherente en las tecnologías y procesos que dan forma al CX a través del recorrido del cliente

Como resultado, deberás priorizar aplicaciones fáciles de usar de cara al cliente, que requieran de menos entrenamiento y que posibiliten experiencias más relevantes contextualmente.

Monitorear los cambiantes comportamientos y preferencias de tus clientes digitales te ayudará a nutrir tu estrategia de CX en los próximos años. A la larga, esta será la clave que quebrará o fortalecerá tu negocio por su enorme incidencia en tus ingresos.

Estrategia de CX

La transformación digital es una realidad que está materializándose aceleradamente para las plataformas a través de los siguientes factores:

- Productos, servicios o modelos de negocio innovadores
- Mejoramiento continuo de las operaciones comerciales
- Experiencias personalizadas para clientes, empleados y socios

Todo esto es lo que hace que tu estrategia detrás de la experiencia del cliente sea tan importante - desde la inversión en nuevas tecnologías hasta la elección de los canales correctos-. Y es que, en últimas, una estrategia de CX sólida equivaldrá a un crecimiento en ventas.

Lo anterior nos lleva a resaltar la necesidad de contar con un enfoque integrado para la innovación de la comunicación y la inversión en nuevas tácticas para de este modo mantenerte relevante ante los ojos de tus clientes.

A medida que procuras aumentar tu inversión en el diseño de

experiencias digitales mejoradas, deberás centrar tu atención en la inversión en canales digitales, la personalización inteligente, el engagement de clientes y en la data necesaria para potenciar tu tecnología de CX.

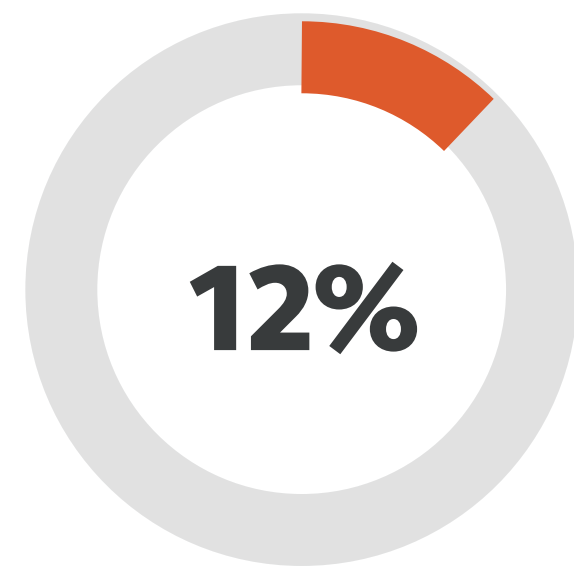
Como sabrás, la clave de un negocio exitoso yace tras sus métricas. Por esto, será clave establecer tus futuras inversiones en CX partiendo de las más recientes demandas, preferencias y contextos de tus clientes y de la necesidad de implementar tecnologías capaces de proporcionar experiencias que creen fidelidad por parte de tus clientes y una mayor ventaja competitiva.



Inversiones que generan valor

La generación de ingresos se halla en el centro de tus esfuerzos en materia de transformación digital. Después de todo, cada inversión debe generar un valor en retorno.

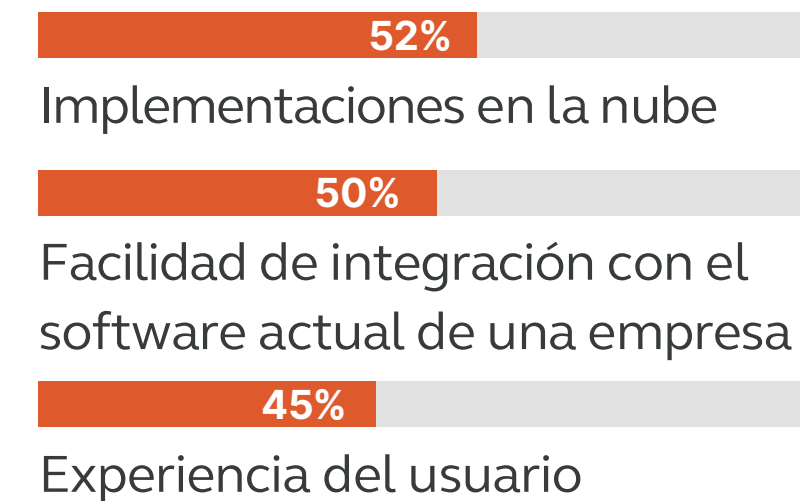
Una mayor demanda por obtener interacciones con los clientes mejor contextualizadas y monitoreadas requiere de una inversión en nuevas plataformas digitales que optimicen las experiencias de los clientes. La personalización y orquestación de recorridos del cliente asombrosos resulta clave y será el motor que impulse tu selección de proveedores o socios para la innovación en la comunicación. De una correcta elección dependerá el aumento en el valor de vida del cliente y de tus ingresos.



Solo el 12% de los recorridos de los clientes están optimizados para ofrecer experiencias en tiempo real

Dado que la experiencia del cliente es uno de los principales catalizadores de la transformación digital, es importante comprender las nuevas tecnologías en las que debes invertir para así ofrecer una CX diferenciada. La inversión en tecnologías de comunicación en la nube que cuenten con innovadoras aplicaciones, canales, sistemas e infraestructuras de análisis de datos, se ha convertido en menester.

Importantes factores para futuras inversiones en software:

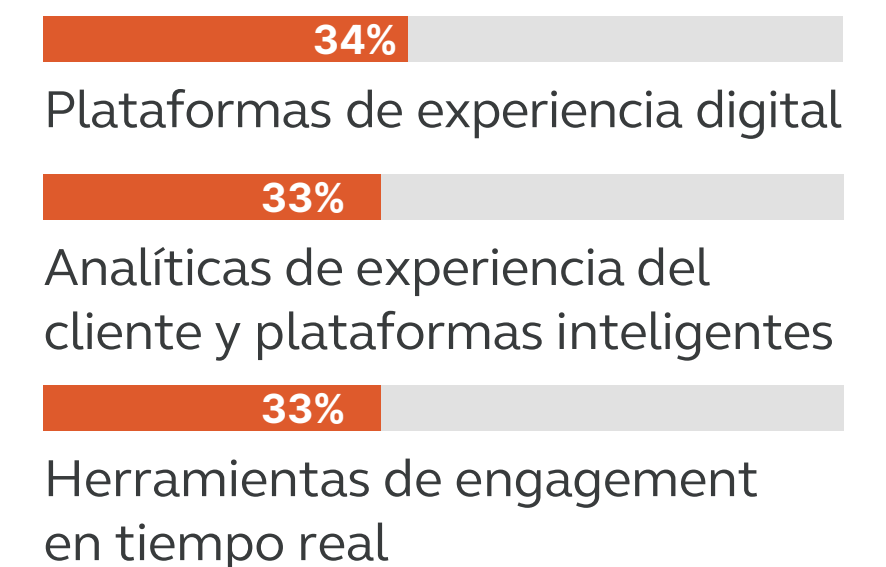


Inversiones prioritarias:

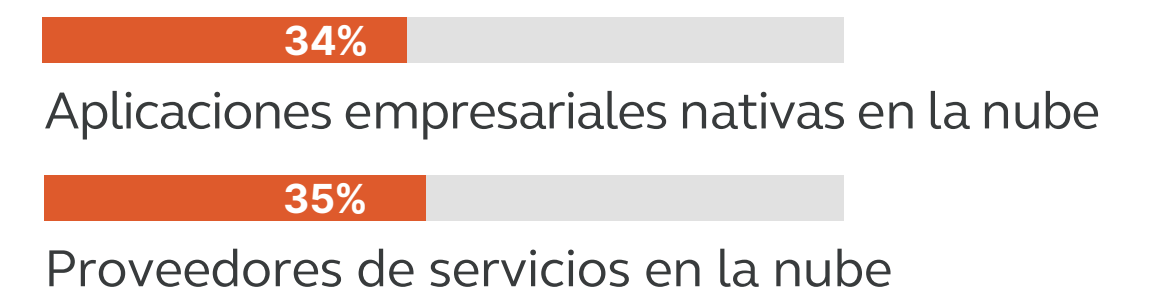


Fuente: Digital transformation pressures fuel strategic CX investments – Highlights from VotE: Customer Experience and Commerce

Tecnologías revolucionarias:



Principales adopciones de tecnologías disruptivas durante los próximos dos años:



CX + crecimiento en ventas = clientes satisfechos

Promocionar tu plataforma requiere de la habilidad de convencer y de saberte comunicar con tus clientes potenciales.

Lo mismo aplica para tu base de clientes existentes, así como para lograr un crecimiento sostenible dado en pasos cortos pero certeros.

Los pasos que conducen a dicho crecimiento pueden ser dados una vez tomas las decisiones de CX correctas. Sin duda, este camino te llevará al crecimiento inevitable de tus ventas y de tus ingresos.



Beneficios Claves

Acceder a nuevos segmentos de clientes

- ✓ Menores costos de adquisición por cliente
- ✓ Menores costos operativos
- ✓ Menores requerimientos técnicos

Reducir la complejidad de cara al cliente

- ✓ Reducir costos de infraestructura
- ✓ Orquestación sencilla del recorrido del cliente
- ✓ Comunicaciones omnicanal fluidas

Integrar nuevos servicios

- ✓ Ofrecer nuevas funcionalidades y capacidades
- ✓ Mejorar las capacidades sin necesidad de mayores recursos para desarrollo

Potencializar la data del cliente

- ✓ Obtener valiosos datos del cliente a partir de su comportamiento
- ✓ Diseñar y optimizar recorridos del cliente escalables

Lo que necesitas		Cómo conseguirlo
Establece la meta correcta	Establece tus metas y KPIs y comprende qué debes evaluar para medir el éxito de tu CX	Una sola plataforma comunicativa omnicanal puede ayudarte a planear, analizar, estrategizar y ejecutar tus metas.
Haz que cada interacción con el cliente cuente	Al hacer crecer tu base de clientes, piensa en cómo puedes ofrecer una mejor experiencia en tu plataforma. Comprende sus necesidades, recorridos, lo que están buscando y cuáles son aquellas posibles mejoras que los beneficiarían.	El proveedor de CPaaS indicado puede ayudarte a conectar mejor con tus clientes. Hacer alianza con un socio CPaaS podría mejorar la oferta de tu plataforma.
Concéntrate en la satisfacción y retención del cliente	Tener sólidas relaciones con clientes será clave para el éxito de tu negocio y de tu plataforma. Tus clientes serán tus voceros y querrán volver por más.	Una plataforma de datos del cliente te ayudará a monitorear la usabilidad de tus clientes y a fortalecer tus relaciones con ellos.
Encuentra a un socio para atracción omnicanal del cliente	Una plataforma debe saber elegir bien a sus expertos en CPaaS, data del cliente y orquestación de recorridos omnicanales.	Un socio de comunicaciones omnicanales que posea soluciones como APIs y que sean fáciles de integrar a tu plataforma será clave.

Preparándote para alcanzar el éxito

Lo ya mencionado hace referencia a las principales necesidades que tiene cualquier plataforma para obtener mayor escalabilidad y alcance global, que por lo general se basa en el uso de importantes canales como SMS, correo electrónico y voz. Sin embargo, es importante comprender la relevancia que tienen otros esenciales canales como lo son WhatsApp, Messenger, Instagram, Apple Business Chat -entre otros- y cómo sus casos de uso podrían conducirte al éxito.

Aquellas plataformas que son capaces de ofrecer onboardings fluidos, fáciles y veloces a sus usuarios y que además comprenden cómo atraer a sus clientes de forma inteligente y asertiva utilizando de manera integrada importantes canales, tienen como garantía un mayor engagement que crecerá como bola de nieve.

Cuanto más interacciones eficientes, ultrarrápidas, seguras y exitosas puedas generar y gestionar dentro de tu plataforma (en cada etapa del recorrido de compra de los usuarios y del ciclo de vida del cliente) más clientes satisfechos tendrás y más crecerá tu plataforma. Así mismo, cuantos más insights puedas recopilar, más podrás mejorar y personalizar tu servicio, y así

sucesivamente. Como resultado, tu plataforma obtendrá una oleada de retroalimentaciones positivas que le vendrán muy bien.

Al final del día, ser capaz de moverse y de transformarse rápidamente es la única ruta para crecer de forma sostenible. Pero, ojo, es importante considerar los riesgos que acarrea crecer o escalar de forma acelerada y muy poco controlada.

Incluso si tu plataforma depende predominantemente de las comunicaciones ejecutadas mediante SMS, la puesta en marcha de campañas a gran escala puede volverse compleja si no se cuenta con el apoyo de un equipo líder en comunicaciones en la nube. Cuantas más interacciones genere tu plataforma, más trampas encontrarás en el camino.

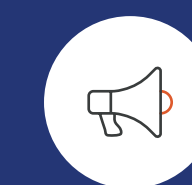
Si un solo eslabón falla, el efecto dominó terminará por derrumbar todo. Esto será visible a partir de tiempos inactivos, plataformas caídas, mensajes no entregados, campañas fallidas, clientes insatisfechos, abandonos, pérdidas en ventas y oportunidades que se van y no vuelven. En otras palabras, todo podría venirse abajo en un parpadeo.

La integración de más canales a través de diferentes proveedores trae consigo una mayor complejidad: nuevos procesos de configuración, más APIs para gestionar, problemas con el seguimiento de las interacciones entre canales y la necesidad de llevar a cabo un mantenimiento continuo de una visualización unificada de los clientes. A lo anterior se le suman los diferentes gerentes de cuenta, equipos de soporte y asesores legales con los que lidiar.

Toda esta complejidad inherente al crecer es la razón por la que tantas plataformas fallan en su misión de escalar de forma veloz y sostenible. Sin embargo, las plataformas que logran hacerse camino hacia el crecimiento de manera satisfactoria son aquellas que:

- Aprenden a dominar el arte de **gestionar cada interacción individual** con clientes de forma escalable.
- Ofrecen soporte a sus usuarios **en cada momento de su ciclo de vida.**
- **Reducen la complejidad** general de sus estrategias y procesos.

Para que el éxito de tu plataforma esté asegurado deberás:



Garantizar la capacidad de entrega, confiabilidad y soporte en medio de tus campañas



Amplificar el alcance global directo



Tener la capacidad de escalar y de cumplir con las altas demandas del crecimiento en el tráfico



Ser capaces de darle un giro a sus campañas rápidamente



Ofrecer soporte y servicios que se adhieran a las normas locales y a los casos de uso globales

Dominando las interacciones a escala

Existen muchas facetas al momento de escalar una plataforma, pero una de las más cruciales es la habilidad de **facilitar altos volúmenes de crecimiento partiendo de una única solución integrada.**

Pero no únicamente es importante saber gestionar altos volúmenes de tráfico, sino que además es esencial poder abarcar los distintos casos de uso que están a tu disposición en términos de automatización de procesos, recordatorios, notificaciones, confirmaciones e incluso en materia de apoyo al área de ventas y de marketing.

La capacidad de, progresivamente, seguir aumentando la calidad de esas interacciones también es crucial -calidad vs. cantidad-. Si puedes facilitar y orquestar interacciones personalizadas, en el lugar y momento precisos y a través de los canales de preferencia de tus usuarios, entonces irás por el camino correcto.

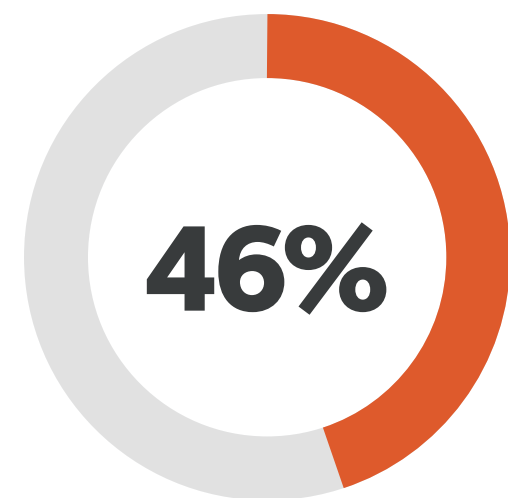
¡Si eres capaz de conectar con cada persona en cada país -de forma segura y de acuerdo con las regulaciones locales- entonces ya tienes el mundo en tus manos!



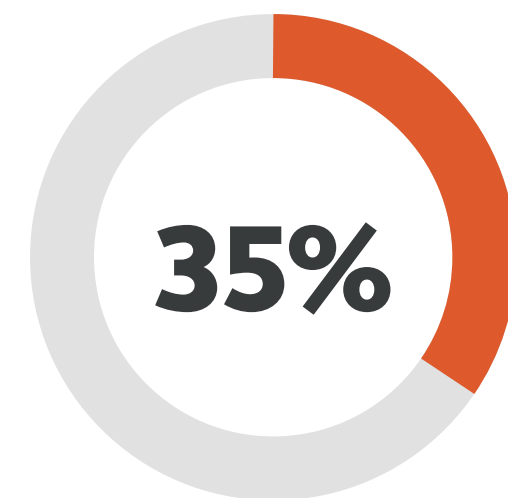
Canales digitales y tecnología unificada para escalar las interacciones

Estos son algunos de los canales digitales de comunicación que puedes agregar a la oferta de tu negocio para ayudarte a conectar con tus clientes mientras que aumentas tus ingresos, generas lealtad y escalas tu negocio.

Según nuestra encuesta a clientes de 2020:



de los clientes están de acuerdo en que la tecnología tiene un rol crucial en la forma en la que interactúan con las marcas



prefieren interactuar con las marcas a través de canales digitales desde que inició la pandemia

Es momento de llevar a tus comunicaciones con clientes al siguiente nivel a través de la oferta de nuevos canales y tecnologías.



Software-as-a-Service

Se estima que el mercado SaaS alcanzará los

\$151 mil millones
para 2022

Fuente: Gartner



Communications-Platform-as-a-Service

Se estima que el mercado CPaaS alcanzará lo

\$17.7 mil millones
para 2024

Fuente: IDC

Razones clave para asociarte con un proveedor de tecnología en la nube



Integrar **nuevos servicios** en la nube y canales digitales



Reducir el costo y la **complejidad técnica**



Alcanzar **nuevos clientes** y fuentes de ingresos



Aprovechar los **datos del cliente** y optimizar a escala

INCREMENTA

Agilidad

ROI

Seguridad

REDUCE

Complejidad

Costos

Riesgos

Contribuye al éxito de tus clientes

Una experiencia omnicanal que ofrece lo que el cliente desea y espera encontrar

Una oferta tecnológica que maximiza la velocidad y el éxito de la CX

Expande tu oferta comunicativa

35%

prefieren interactuar con las marcas a través de canales digitales desde que inició la pandemia

51%

consideran que la comunicación hoy en día es más importante que nunca

46%

están de acuerdo en que la tecnología tiene un rol crucial en la forma en la que interactúan con las marcas

Es momento de llevar tus comunicaciones con clientes al siguiente nivel a través de la adición de nuevos canales y tecnologías. Agrega nuevos canales digitales y capacidades a tu negocio de la mano de Infobip y permite que tus cliente hagan crecer sus propios negocios de forma segura y escalable.

Canales Nativos

Cero configuraciones, más conexiones



SMS



MMS



RCS



Voz



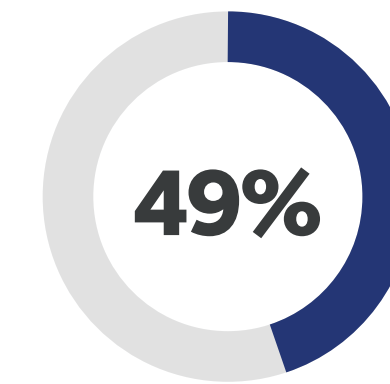
Video



Correo

Aplicaciones de chat y redes sociales

Los canales que tus clientes ya adoran y usan a diario



de los millennials afirman que prefieren usar WhatsApp y aplicaciones de chat para comunicarse con las empresas

Fuente: Infobip



¡Wow, eso es genial!



WhatsApp Business



Viber for Business



Messenger



Instagram



Google's Business Messages



Apple Messages for Business



LINE



Telegram

Mensajería web y de aplicaciones

Una forma sencilla y rápida de estar presente en cada punto de contacto



Chat en vivo



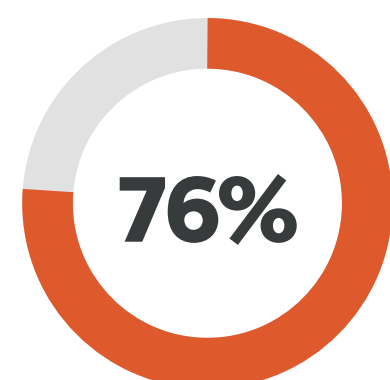
Web Push



Mensajería de aplicaciones móviles

Más allá de la mensajería

Lleva tus comunicaciones al siguiente nivel con soluciones omnicanales capaces de conectar todo tu recorrido del cliente - desde su onboarding hasta su retención-.



de las empresas están invirtiendo en tecnologías emergentes

Fuente: Accenture



People
Gestiona la data



Conversations
Empodera a tus agentes



People
Agiliza las interacciones



Moments
Atrae a clientes



Mobile Identity
Autentica y verifica

Aprende del éxito de otras marcas

Bolt

40%

aumento en la tasa de conversión

Comex

115%

incremento en ingresos



138%

incremento en leads

Uber

90%

de llamadas globales anonimizadas

“

Para Digital Cheetah, nuestros clientes empresariales conocen el valor de los SMS y continúan usándolos con éxito en todo el mundo. Los proveedores de CPaaS crean la conectividad para cientos de operadores en todo el mundo y ofrecen la conectividad sobre la cual se pueden ejecutar los servicios. Esta conectividad no es el negocio principal de las empresas SaaS y, por lo tanto, existe una dependencia del alcance, la capacidad de entrega y el rendimiento de un proveedor CPaaS para garantizar que el canal funcione bien y siga siendo confiable. En Cheetah hacemos énfasis en el uso de proveedores de primer nivel como Infobip, capaces de eliminar vacíos en la entrega de mensajes, lo que resulta en menos puntos potenciales de falla, latencia reducida en la entrega y un mayor control de extremo a extremo del servicio que nos permite diferenciarnos y beneficiar a nuestros clientes.

Andy Gladwin, Director Global Senior - Mobile GTM

Obteniendo interacciones escalables

La mejor manera -y, por cierto, la más rápida- de dominar cada interacción a escala, es acudiendo al potencial y la experiencia de un único socio global de comunicaciones en la nube.



Fuente: data de Infobip acerca de las interacciones con clientes

Escala tus interacciones

La adopción en las plataformas ahora ha ido más allá del clic inicial para realizar compras. Ahora, lo que sucede después de la venta es tan importante como la venta misma. Según Accenture, las plataformas líderes obtienen el 75% de sus ingresos de compras repetidas.

Para lograrlo, las empresas que desean ser exitosas deben:

- ✓ **Atraer y retener**
 Mantenerse relevantes brindando una experiencia del cliente sin precedentes.
- ✓ **Interactuar con el cliente bajo sus condiciones**
 Saber cuándo y cómo llegarles a los clientes.
- ✓ **Aprender de cada interacción**
 Capturar cuándo y cómo interactúa cada cliente para así mejorar continuamente.
- ✓ **Crear valor para el cliente**
 Crear valor para el cliente en cada paso de su recorrido y en cada punto cuenta y mucho.

La personalización es esencial en todos los canales. Las bandejas de entrada móviles y de escritorio reciben constantemente spam con ofertas, actualizaciones y confirmaciones de marcas con las que el consumidor se ha comprometido; lo que culmina en casi 120 mil millones de correos electrónicos diarios enviados y recibidos por consumidores en todo el mundo.

A través del buen uso de la IA y de la analítica, cada plataforma puede saber cómo les gusta a sus clientes interactuar con ellos en varios contextos. No es que los clientes no quieran ser contactados, sino que desean que ello ocurra en el momento correcto, mediante el mensaje y el canal indicados.

Obtendrás fidelidad absoluta por parte de tus clientes una vez puedas ofrecerles, por medio de la comunicación en la nube, lo siguiente:

- Negociaciones en sus canales favoritos
- Servicios personalizados
- Experiencias empáticas y efectivas
- Seguridad y privacidad
- Experiencias en tiempo real
- Soporte en cada etapa de su recorrido

“

La experiencia del cliente es clave para diferenciar a cualquier empresa de su competencia; al hacerlo bien, movilizas a los clientes a una posición de lealtad y defensa. Para Cheetah, los datos son el núcleo de esto, por lo que, al comprender mejor a los clientes de manera proactiva utilizando datos de terceros y evaluar su relación en todos los puntos de contacto digitales, las marcas pueden diferenciarse positivamente al ofrecer comunicaciones contextuales en tiempo real con el contenido correcto enviado a través del canal adecuado y en el momento indicado al individuo en una relación personalizada, uno a uno.

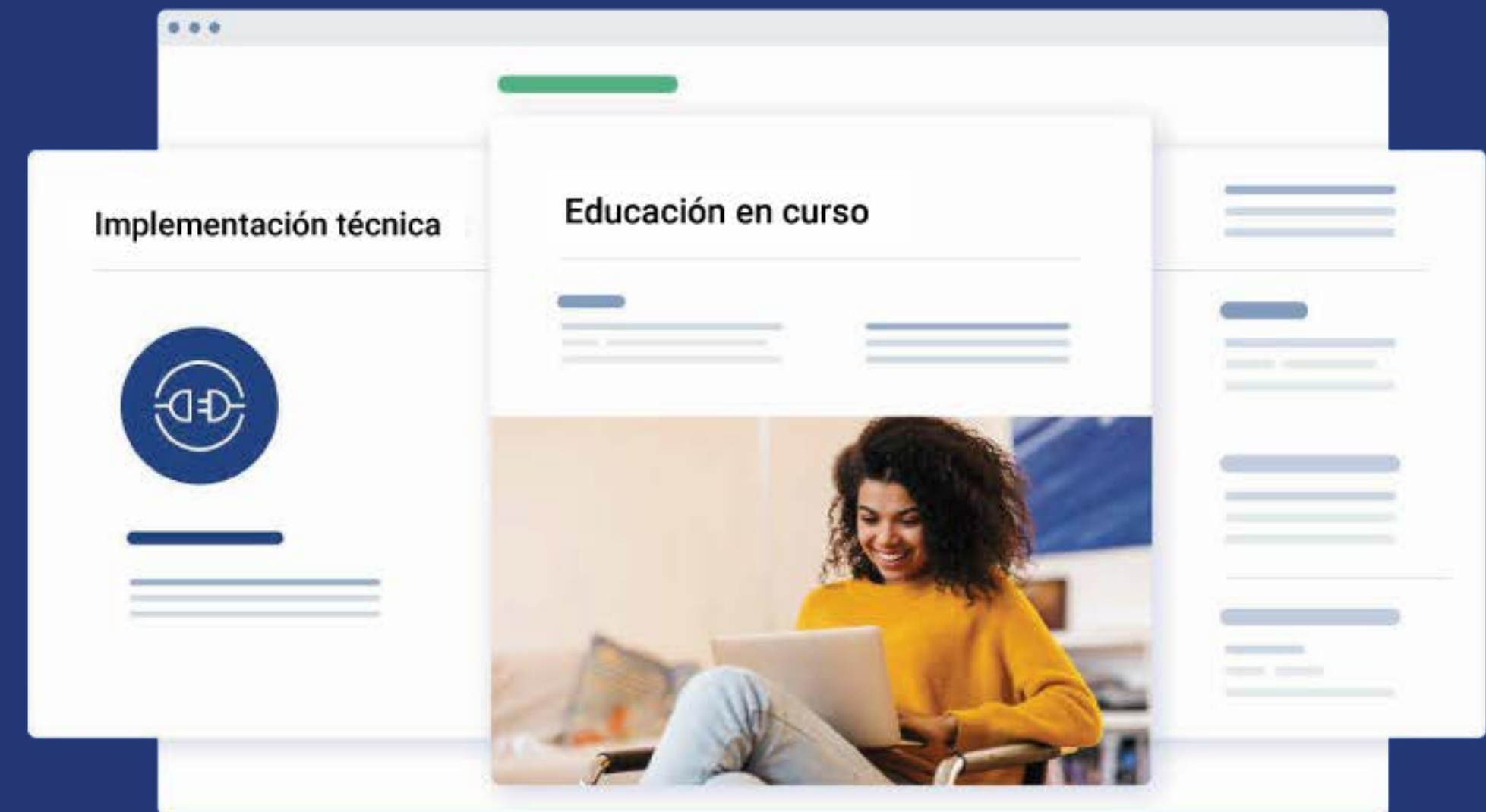
Andy Gladwin, Director Global Senior - Mobile GTM

Tómate un momento para revisar esta lista. No hay mucho más que un usuario podría pedirle a una plataforma.

Elegir una única plataforma de comunicación omnicanal te permitirá estar donde tus clientes te necesitan de forma útil y activa -mientras que gestionas cientos de interacciones a la vez-.

You, your partners, and customers will be able to:

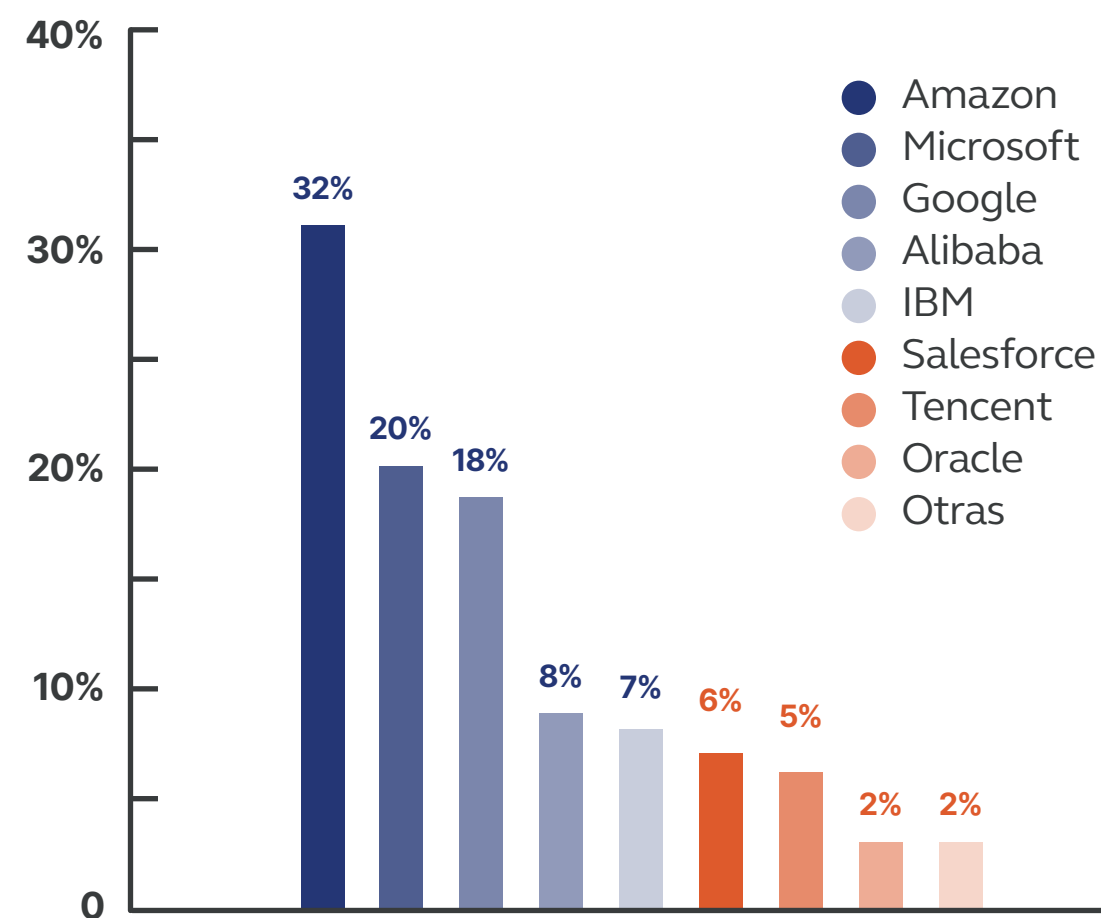
- ✓ Disfrutar de un alcance verdaderamente global que llegue a clientes en cada rincón del mundo
- ✓ Sacar el mayor provecho del proveedor de comunicaciones en la nube más conectado del mundo que goza de más de 700 conexiones directas con operadores a través de 6 continentes
- ✓ Obtener una visión unificada de las interacciones para así poder brindar las experiencias fluidas y personalizadas que tus clientes esperan obtener
- ✓ Disfrutar de la tranquilidad de saber que cuentan con un servicio de consultores de comunicación en la nube y equipos de soporte inigualables
- ✓ Facilitar cualquier tipo de interacción con clientes a través del canal que deseen
- ✓ Darles un giro a sus campañas en cuestión de minutos en lugar de tardar semanas enteras
- ✓ Adaptarse a las normativas locales sin inconvenientes
- ✓ Posibilitar conexiones en los canales que mejor se adapten a las necesidades de los clientes
- ✓ Disfrutar de un rápido crecimiento del número de clientes
- ✓ Anticiparse -e incluso relajarse- en los días más ajetreados del calendario, desde Black Friday hasta los demás eventos mundiales



Escala tus ingresos

Otra forma en la que las plataformas pueden escalar sus ingresos es a través de asociaciones. Plataformas como la nuestra han sido fundamentales para ayudar a las empresas a gestionar el impacto de su transformación digital; han permitido que las fuerzas de trabajo permanezcan conectadas y operativas y han proporcionado un puente crucial entre las empresas y los clientes. La infraestructura en la nube ha permitido a las empresas escalar sin agregar costos ridículos.

Participación en el mercado de las plataformas, Q1 2020



Las plataformas ISV continúan invirtiendo en innovación en comunicación mientras que buscan capturar participación de mercado y trabajar para acelerar las transformaciones digitales de sus clientes.

Los líderes en plataformas están invirtiendo fuertemente en sus catálogos de productos y ecosistemas de socios. Las plataformas tradicionales orientadas al consumidor buscan capitalizar su tamaño y desarrollar soluciones que las permitan competir con quienes están emergiendo en el mercado.

La competencia es cada vez más feroz en medio de este panorama en el que se enfrentan las plataformas en la nube líderes y plataformas emergentes.

Para alcanzar un crecimiento escalable y, en últimas, aumentar tus ingresos, necesitas:

- Poner en práctica mejores prácticas para integrar nuevos canales y soluciones
- Suplir las necesidades de la industria apelando a casos de uso globales
- Escalar tu infraestructura, partiendo de las demandas de tus clientes, mediante soluciones de CX, plataformas de datos de clientes, más canales y un soporte de primera.
- Llevar tu ingeniería al siguiente nivel mediante el uso de machine learning, analítica y prácticas seguras
- Construir resiliencia y escalabilidad optimizando la experiencia de cara al cliente mediante procesos y soluciones eficaces

Tu plataforma debe ubicar a los clientes en el centro de su estrategia, conectando nuevos canales y dispositivos para brindar nuevas experiencias libres de fricciones. El nuevo estándar es la integración continua que parta de una plataforma de comunicación moderna y de infraestructuras impulsadas por APIs.

Elegir el Programa de Socios de Infobip te ayudará a (hiper)escalar e incrementar tus ingresos al:



Crear y optimizar

Ayudamos a nuestros socios a expandir sus productos y servicios al fortalecer el ecosistema de sus plataformas



Potenciar el crecimiento

Agregamos soluciones que pueden monetizarse y potenciar el crecimiento fácilmente u en cada paso del recorrido del cliente



Superar a la competencia

Creamos soluciones robustas que permiten diseñar plataformas ISV escalables que tengan una ventaja competitiva

¿Cuál debería ser el siguiente paso para tu plataforma?

¿Recuerdas estas marcas que mencionamos anteriormente? Se trata de una selección de una muy variada gama de plataformas.

IBM Apple Google ORACLE ∞ Meta PHILIPS Uber

Lo que estas plataformas tienen en común es que todas confían en Infobip para ayudarles a conectar con sus clientes. Su asociación con nosotros ha sido clave para el posicionamiento de sus plataformas y sus ofertas de valor.

¡Somos la plataforma de comunicaciones a la que otras plataformas de comunicaciones acuden!

“

Infobip es un grandioso socio debido a su habilidad para seguirle el ritmo a nuestro crecimiento global y para proveer el tipo de servicios que necesitamos para cumplir con las demandas de nuestros clientes.

Uber

Contáctanos

Conviértete en socio

La ventaja de Infobip



Alcance global, presencia local

- ✔ +700 conexiones directas con operadores
- ✔ Conexión con más de 7 mil millones de personas
- ✔ Una sólida base de clientes
- ✔ +70 oficinas en 6 continentes
- ✔ 28 conexiones de red exclusivas

Nuestra presencia local nos permite reaccionar más rápidamente y tener interacciones diarias con nuestros clientes, brindando soluciones en sintonía con sus necesidades y requisitos locales y basadas en mejores prácticas globales.

Soluciones escalables, rápidas y flexibles

- ✔ Las mejores tasas de entrega del mercado
- ✔ Máxima velocidad y confianza
- ✔ Baja latencia
- ✔ Plataforma desarrollada in-house

Nuestras soluciones están diseñadas para adaptarse a un mercado en constante cambio y a las tendencias de comunicación a velocidades y niveles de precisión y personalización que solo una solución interna puede ofrecer.

Experiencias del cliente inolvidables

- ✔ Experiencia técnica
- ✔ Consultoría de soluciones
- ✔ Gestión de la satisfacción del cliente
- ✔ Soporte y monitoreo 24/7

Te ayudaremos a ponerte en marcha en un dos por tres, ya sea asistiéndote con integraciones o realizando consultoría en materia de soluciones y/o mejores prácticas para la mensajería.

Infraestructura propia

- ✔ Servicios disponibles localmente
- ✔ Adhesión a regulaciones locales
- ✔ 40 centros de datos mundialmente

Nuestra infraestructura mundial es escalable fácilmente de forma horizontal, aprovechando el modelo de nube híbrida para nunca quedarse sin recursos. Nuestro motor de cumplimiento global incorporado se actualiza constantemente con las últimas regulaciones y requisitos del operador del país.



CPAAS LEADER IN IDC
MARKETScape 2021



MESSAGING WINNER 2021
BEST CUSTOMER ENGAGEMENT
PLATFORM 2020



Recognising Challengers and Disruptors



PLATINUM WINNER AS THE BEST CPAAS PROVIDER IN 2021
PLATINUM WINNER AS THE BEST RCS PROVIDER IN 2021
PLATINUM AWARD AS THE GLOBAL CPAAS PROVIDER IN 2020
PLATINUM AWARD AS THE EMEA CPAAS PROVIDER IN THE 2020
PLATINUM AWARD AS THE BEST RCS PROVIDER IN 2020
GOLD AWARD AS THE BEST DIGITAL IDENTITY SOLUTION IN 2020



ROCCO

BEST A2P SMS VENDOR AS RATED
BY MNO'S 2017, 2018, 2019, & 2020
BEST A2P SMS VENDOR AS RATED
BY ENTERPRISES 2019, 2020
TIER 1 SMS FIREWALL VENDOR
2017, 2018, 2020 & 2021
TOP 10 INNOVATOR OF 2020



WINNER -
COVID-19 FAQ
CHATBOT OVER
WHATSAPP



BEST GLOBAL SMS
SERVICE PROVIDER
- WHOLESALE
SOLUTION 2020



GLOBAL AWARDS 2019

BEST OTT
PARTNERSHIP 2019
BEST MESSAGING
INNOVATION - BEST
RCS IMPLEMENTATION
2019

