



# The Next Generation of Customer Communications



**Ronny Quintana**

Senior Growth Account Executive

#Makeitdigital  
#Makeitpersonal  
#EngageSmarter





**Ronny Quintana**  
**Senior Growth Account Executive**



94%

De los negocios reporta que  
tiene excelentes  
comunicaciones con sus  
clientes

96%

De los clientes, no está  
de acuerdo



“

Las empresas encuestadas dicen que al menos el **80%** de las interacciones con sus clientes en el entorno **post-pandémico** son digitales.

**Encuesta:** *How COVID-19 has pushed companies over the technology*

**McKinsey  
& Company**

”

**#Makeitdigital**



# PERSONALIZACIÓN

**#Makeitpersonal**

©2022 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED



La verdadera personalización significa demostrar una **comprensión real del cliente**. Va más allá de agregar su nombre a la parte superior de un correo electrónico: se trata de **adaptar su experiencia** según todo lo que el cliente haya compartido y se basa en una interacción significativa y en datos de confianza de primera fuente.

Las compañías que muestran que **conocen** a sus clientes y **actúan** según ese conocimiento, serán las vencedoras en el mundo digital de hoy.

**Glenn Weinstein**  
Chief Customer Officer - Twilio





# 61%

*de los consumidores afirma que dejará de usar una marca si su experiencia no es personalizada*

**#Makeitpersonal**





# Ser Digital First trae sus retos!

X Soluciones provisionales  
- Escalabilidad y global

X Análisis de datos en tiempo  
real

X Fatiga digital





# ¿Qué pasará en 2023?



**Fin de las cookies**



**81 % de las empresas afirmó que al menos la mitad de sus datos eran de terceros.**

**#Makeitpersonal**

©2022 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED



**¿Cómo satisfacer las nuevas expectativas de los clientes?**



# ¿Conocen a Twilio?



Un customer engagement no  
viene en una caja.  
Hay que construirlo.

92%

De C-levels reportó que los  
desarrolladores fueron  
cruciales para resolver los  
desafíos de negocio que  
vinieron de la pandemia.

Source: Twilio State of Customer Engagement 2021

© 2020 TWILIO INC. ALL RIGHTS  
RESERVED.



# ¿Qué es Twilio?

---

La plataforma líder de customer engagement para construir experiencias inteligentes con los clientes a escala global.



**10M+**  
Desarrolladores



**235K+**  
Negocios



**180+**  
Países



está en todas partes...

NETFLIX

Uber

Rappi

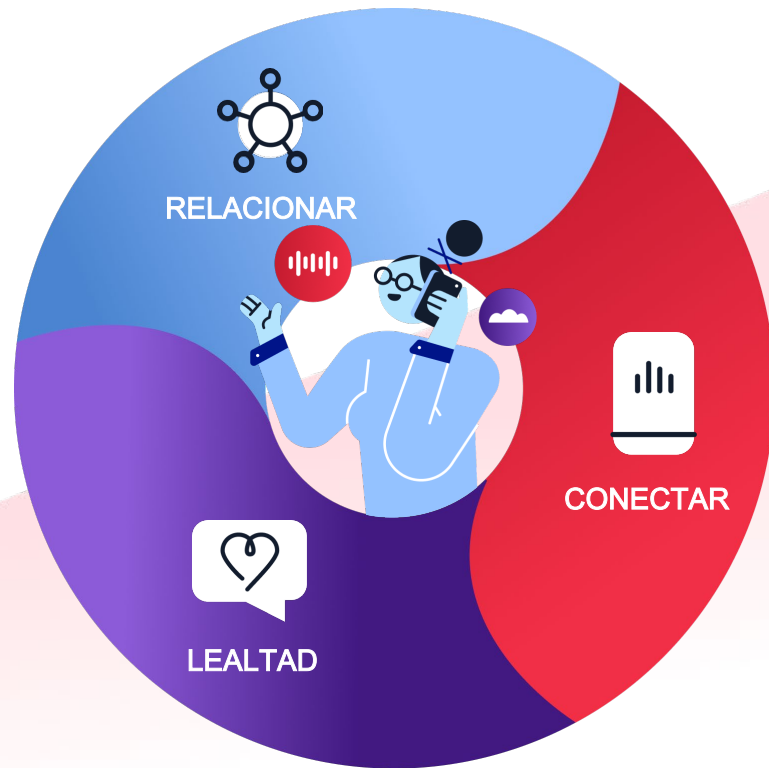




Twilio en toda la jornada del cliente - Inicio a fin

---

# Twilio Customer Engagement Platform



Cualquier canal



Time-to-market más ágil



Engagement personalizado



Escalamiento

global





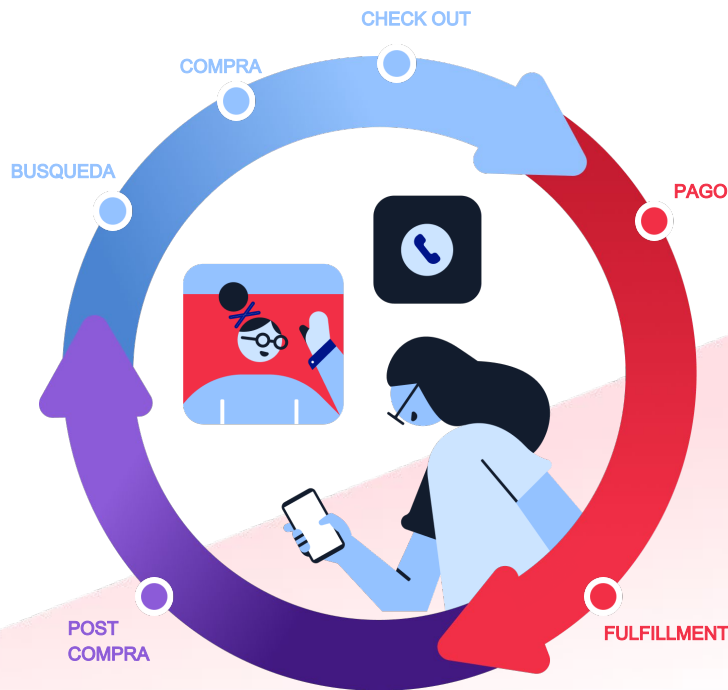
# Personalizar el CX y ganar lealtad de los clientes

## RELACIONAR

- ✓ Onboarding y notificaciones
- ✓ Recordatorios
- ✓ Campañas de Email y Promociones
- ✓ Click to call - Servicio al cliente
- ✓ Notificaciones de carro abandonado

## LEALTAD

- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Programas de suscripción
- ✓ Recordatorios de abastecimiento
- ✓ Verificación de identidad
- ✓ Touchless checkout
- ✓ Broadcasts de eventos



## Casos de uso

### CONECTAR

- ✓ Contact Center Remoto
- ✓ Instrucciones dirigidas
- ✓ Notificaciones de entrega Contactless
- ✓ Alerta de Inventarios y trazabilidad
- ✓ Comunicaciones a empleados
- ✓ Video para clientes e e-commerce

KAVAK

Rappi

Uber

stori

Bitso

OXO

mercado  
libre

nu

# 250k+ Construyendo CX con Twilio

## Financial services



Morgan Stanley



## Travel & hospitality



## High technology



## Retail



## Healthcare & .org





# KAVAK



Kavak es el primer unicornio mexicano, y ha transformado la forma de comprar y vender autos en el mundo.

## Challenge

Solución existente incapaz de soportar el crecimiento. Expandiéndose por el mundo y queriendo mejorar su CX.

## Solución

Integrando Flex con Salesforce, Power dialer, click to call, Whatsapp.

## Impacto

La habilidad de proveer una experiencia omnicanal, mejorando el CX a nivel global.

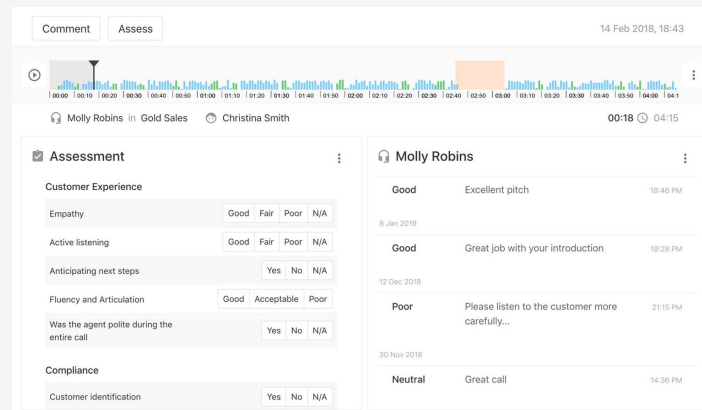
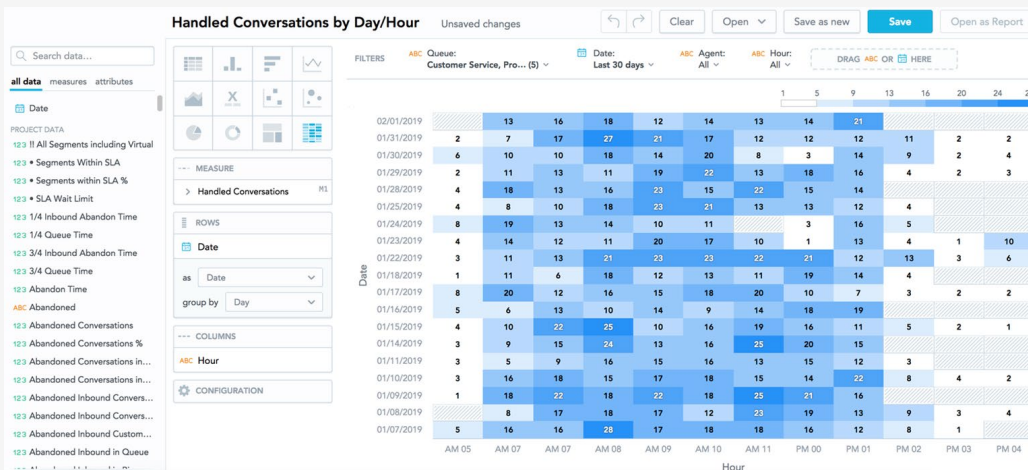
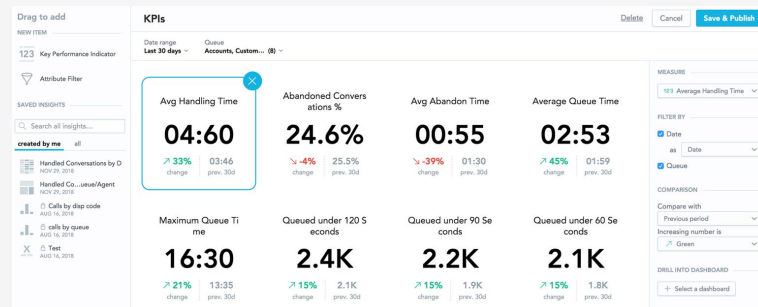


Cada Cliente luce diferente con Twilio Flex. Ese es nuestro diferencial!

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for a contact record titled "Mr. Pedro Perez". The contact's details, including phone and email, are visible. A Twilio Flex chat window is overlaid on the left side, showing a live chat session with Pedro Perez. The chat window includes a header with the contact's name and phone number, a list of tasks, and a chat area with a message history and a "Type message" input field. The chat window is highlighted with a red border. The background interface shows the standard Salesforce navigation bar and a right-hand panel for activity and chatter.

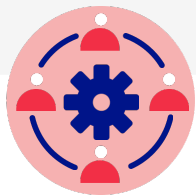
The screenshot displays the Twilio Flex dashboard with the following components:

- Header:** Twilio Flex logo, navigation icons, and user profile (WFO Live Demo, Office | 19h-45m).
- Control Center:** A dropdown menu currently set to "Outbound".
- Filters:**
  - DIRECTION:** Outbound (selected), All
  - EXTERNAL CONTACT:** All
  - QUEUE:** All
  - TEAM:** All
  - AGENT:** All
  - DATE:** May 25 2020 - Jun 23 2020
  - TIME:** All
- Overview Section:**
  - Queues:**
    - Handling Time: 02:50 (This Month Handling Time)
    - Talk: 02:03 (This Month Talk)
    - Wrap Up: 00:35 (This Month Wrap Up)
  - Conversations:**
  - Scorecard:**
  - Scores:**
  - Productivity:**
  - Activity:**
  - Summary:**
  - About:**
- Charts:**
  - Handling Time by Date:** A stacked bar chart showing handling time components (green and purple) over time, with a y-axis from 00:00 to 03:00.
  - TOP Queues by Handling Volume & Time:** A horizontal bar chart showing handling volume and time for various queues like Insurance, Investment, Level 1, Level 2, Quality Managers, Supervision, Team Leaders, Universal, VIP, and Web.
  - Longest Handling Time by Agent:** A table listing agents and their longest handling times.





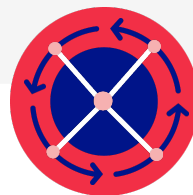
# ¿Por qué escogió Kavak a Twilio?



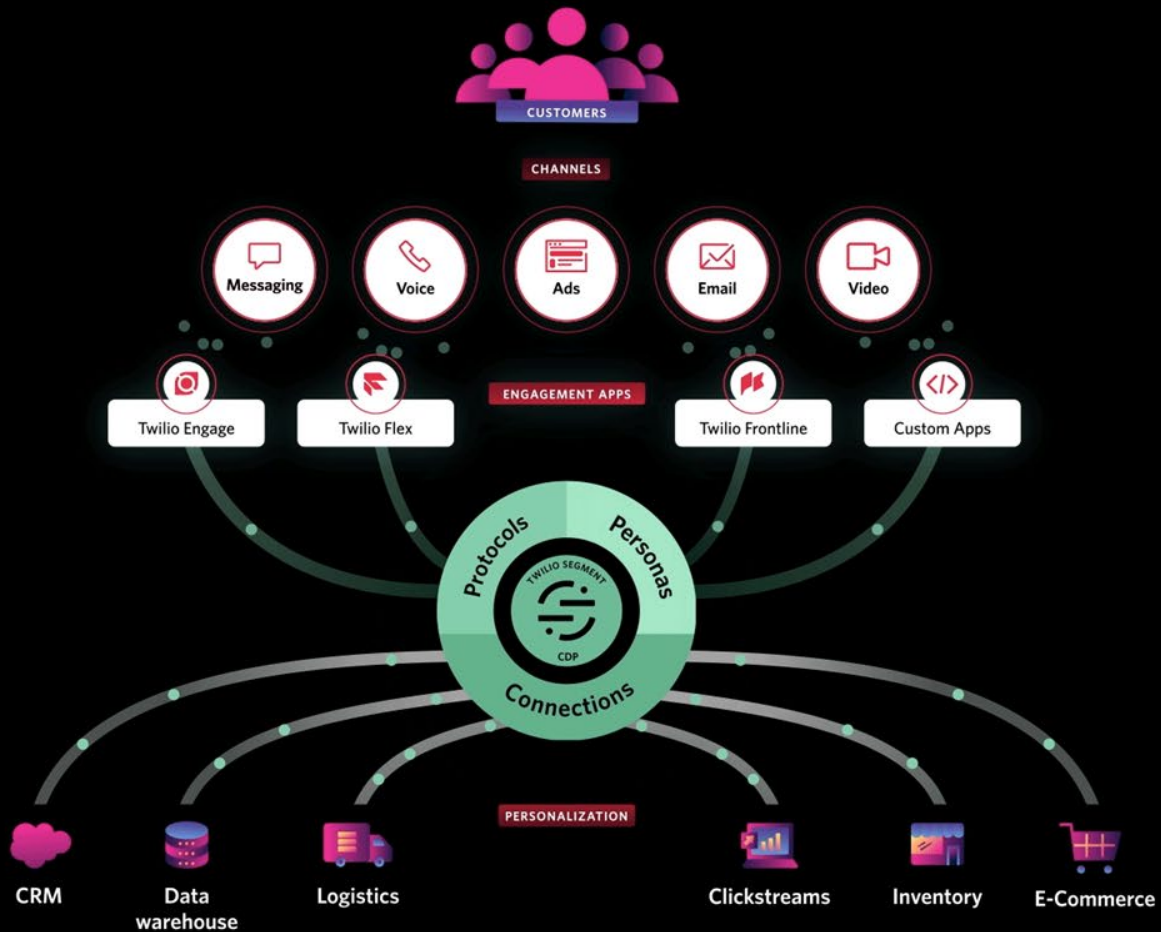
Presencia  
Global



Experiencia  
comprobada



Flexibilidad







**#Makeitdigital**  
**#Makeitpersonal**  
**#EngageSmarter**







**¡Gracias!**