



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

Source: Twilio, The Communications Divide

#Makeitpersonal

© 2020 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.



“ 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

2021 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED



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!



- Soluciones provisionales
 - Escalabilidad y global



- Análisis de datos en tiempo real



- 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.



¿Qué es Twilio?

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



10M+
Desarrolladore
s



235K+
Negocios



180+
Países



está en todas partes...

NETFLIX

Uber

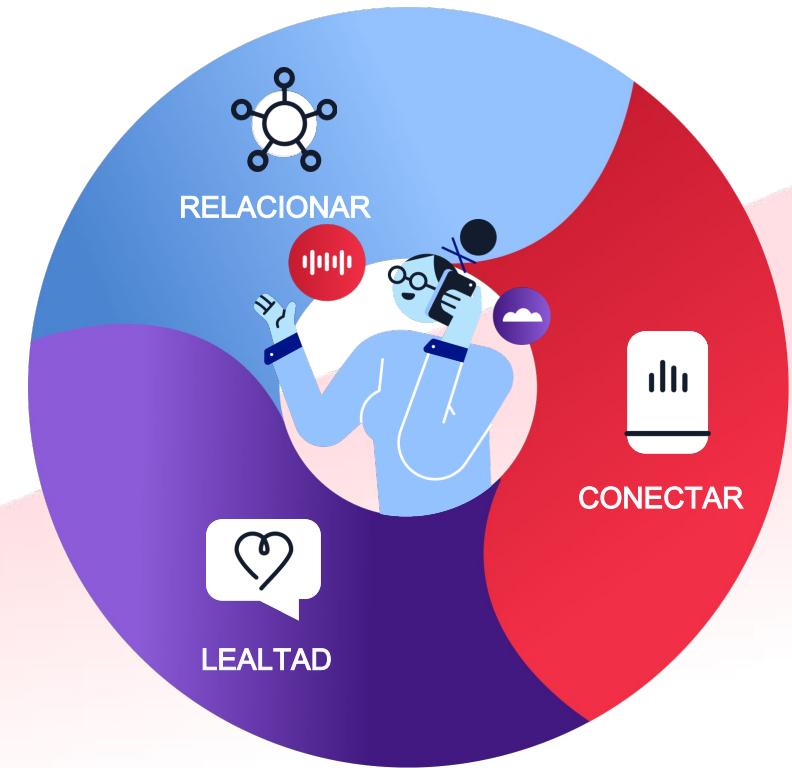
Rappi





Twilio en toda la jornada del cliente - Inicio a fin

Twilio Customer Engagement Platform



Cualquier canal
global

● Time-to-market más ágil

● Engagement personalizado

● Escalamiento

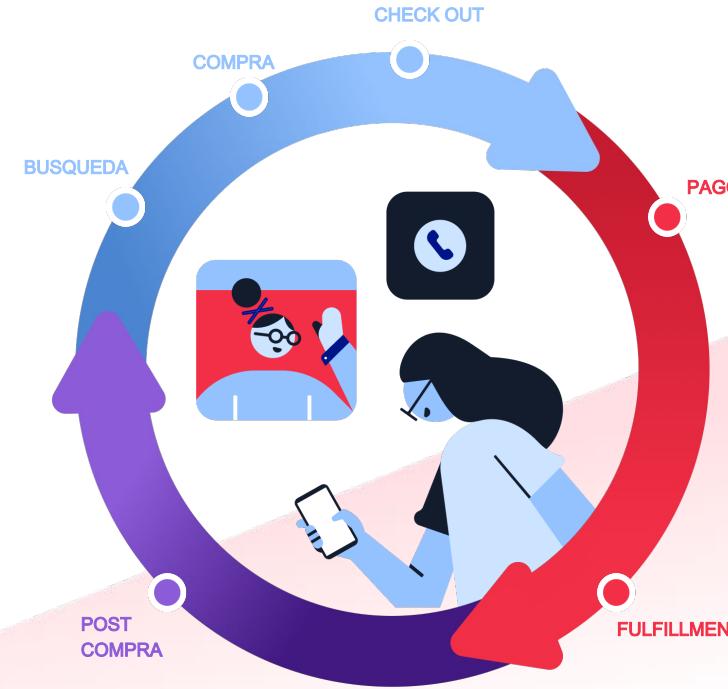
Personalizar el CX y ganar lealtad de los clientes

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



KAVAK

Rappi

Uber

OXXO

mercado libre

Bitso

stori

nu

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



250k+ Construyendo CX con Twilio

Financial services



Morgan Stanley



Travel & hospitality



High technology

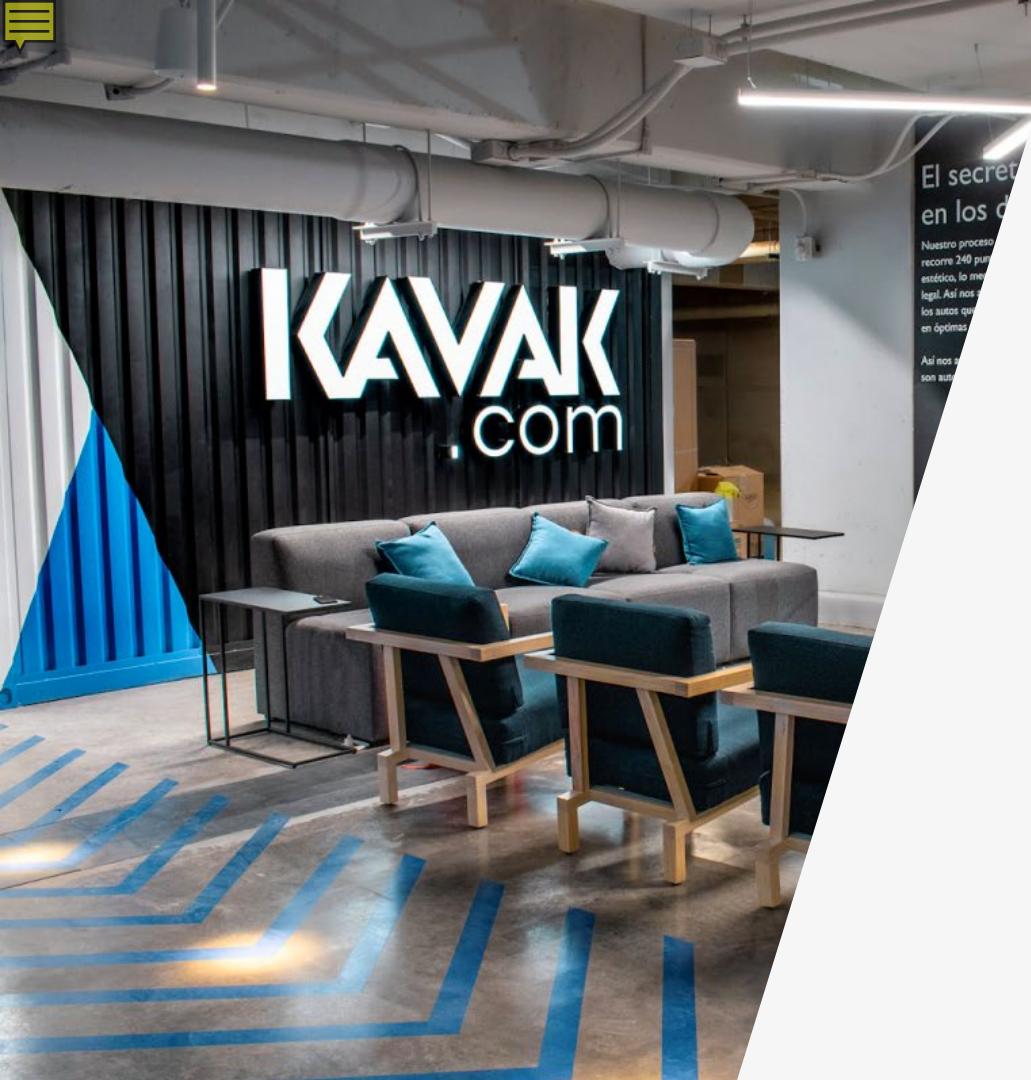


Retail



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 shows a Salesforce Lightning interface for a contact named "Mr. Pedro Perez". The contact details include various communication methods: Email, Phone, Mobile, Other Phone, and Description. On the left, there's a "Flex" sidebar with a "KAWAK" section containing a "WhatsApp" tab where Pedro Perez is live at 01:16. Below it is a message input field and a "Canned Responses" dropdown. The main content area shows the contact's information and activity history. The "Activity" section includes buttons for "New Task", "Log a Call", "New Event", and "Email". The "Email" button is highlighted in blue. The "Chatter" section is also visible.

Twilio Flex Insights



Construye reportes a medida!

TWILIO FLEX

Control Center

- Overview
- Queues
- Handling Time**
- Conversations
- Scorecard
- Scores
- Productivity
- Activity
- Summary
- About

DIRECTION: Outbound | **EXTERNAL CONTACT**: All | **QUEUE**: All | **TEAM**: All | **AGENT**: All | **DATE**: May 25 2020 - Jun 23 2020 | **TIME**: All

Handling Time by Date

Handling Time: 02:50 This Month Handling Time: 02:50
 Rate: 02:03 This Month Rate: 02:03
 Wrap Up: 00:35 This Month Wrap Up: 00:35

TOP Queues by Handling Volume & Time

Queue	Handling Time
Insurance	02:50
Investment	02:50
Level 1	02:03
Quality Managers	02:03
Supervisors	02:03
Team Leaders	02:03
Universal	02:03
VIP	02:03
Web	02:03

Longest Handling Time by Agent

Agent	Handling Time	Talk Time	Wrap Up Time	Answered Calls
Reach Bot	09:51	09:09	00:29	280
Carol Willis	08:05	06:59	00:53	104
Pete Gun	07:59	07:17	00:29	279
Gordon Harris	07:56	06:53	00:50	134
Olivia Rivera	07:36	06:21	01:01	26
Howard Abbott	07:00	05:32	01:16	126
Cesar Chambers	06:45	05:21	01:11	122
Oliver Gambler	06:38	05:49	00:37	293
Lester Collins	06:28	04:55	01:20	104
Candace Ortiz	06:28	04:54	01:20	119

KPIs

Date range: Last 30 days | Queue: Accounts, Custom... (8)

Avg Handling Time: 04:60 (▲ 33% change) 03:46 prev. 30d

Abandoned Conversations %: 24.6% (▼ 4% change) 25.5% prev. 30d

Avg Abandon Time: 00:55 (▼ 39% change) 01:30 prev. 30d

Average Queue Time: 02:53 (▲ 45% change) 01:59 prev. 30d

Maximum Queue Time: 16:30 (▲ 21% change) 13:35 prev. 30d

Queued under 120 Seconds: 2.4K (▲ 15% change) 2.1K prev. 30d

Queued under 90 Seconds: 2.2K (▲ 15% change) 1.9K prev. 30d

Queued under 60 Seconds: 2.1K (▲ 15% change) 1.8K prev. 30d

Comment Assess 14 Feb 2018, 18:43

Molly Robins in Gold Sales 00:18 04:15

Assessment

Customer Experience

Empathy	Good	Fair	Poor	N/A
Active listening	Good	Fair	Poor	N/A
Anticipating next steps	Yes	No	N/A	
Fluency and Articulation	Good	Acceptable	Poor	
Was the agent polite during the entire call	Yes	No	N/A	

Compliance

Customer identification	Yes	No	N/A
-------------------------	-----	----	-----

Good Excellent pitch 18:46 PM 8 Jan 2019 Great job with your introduction 19:28 PM 12 Dec 2018 Please listen to the customer more carefully... 21:15 PM 30 Nov 2018 Neutral Great call 14:36 PM

© 2020 TWILIO INC. ALL RIGHTS RESERVED.

Handled Conversations by Day/Hour Unsaved changes

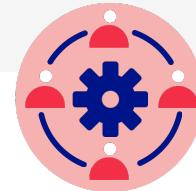
Search data... all data measures attributes Date

FILTERS: ABC Queue: Customer Service, Pro... (5) Date: Last 30 days Agent: All Hour: All DRAG ABC OR HERE

	1	5	9	13	16	20	24	28
02/01/2019	13	16	18	12	14	13	14	21
01/31/2019	2	7	17	27	21	17	12	12
01/30/2019	6	10	10	18	14	20	8	3
01/29/2019	2	11	13	11	19	22	13	18
01/28/2019	4	18	13	16	23	15	22	15
01/25/2019	4	8	10	18	23	21	13	12
01/24/2019	8	19	13	14	10	11	3	16
01/23/2019	4	14	12	11	20	17	10	1
01/22/2019	3	11	13	21	23	23	22	21
01/19/2019	1	11	6	18	12	13	11	19
01/17/2019	8	20	12	16	15	18	20	10
01/16/2019	5	6	13	10	14	9	14	18
01/15/2019	4	10	22	25	16	19	16	11
01/14/2019	3	9	15	24	13	16	25	20
01/11/2019	3	5	9	16	15	16	13	15
01/10/2019	3	16	18	15	17	18	15	14
01/09/2019	1	18	22	18	22	18	25	21
01/08/2019	8	17	18	17	12	23	19	13
01/07/2019	5	16	16	28	17	18	18	16
	AM 05	AM 07	AM 07	AM 08	AM 09	AM 10	AM 11	PM 00
								PM 01
								PM 02
								PM 03
								PM 04



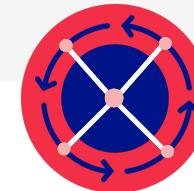
¿Por qué escogió Kavak a Twilio?



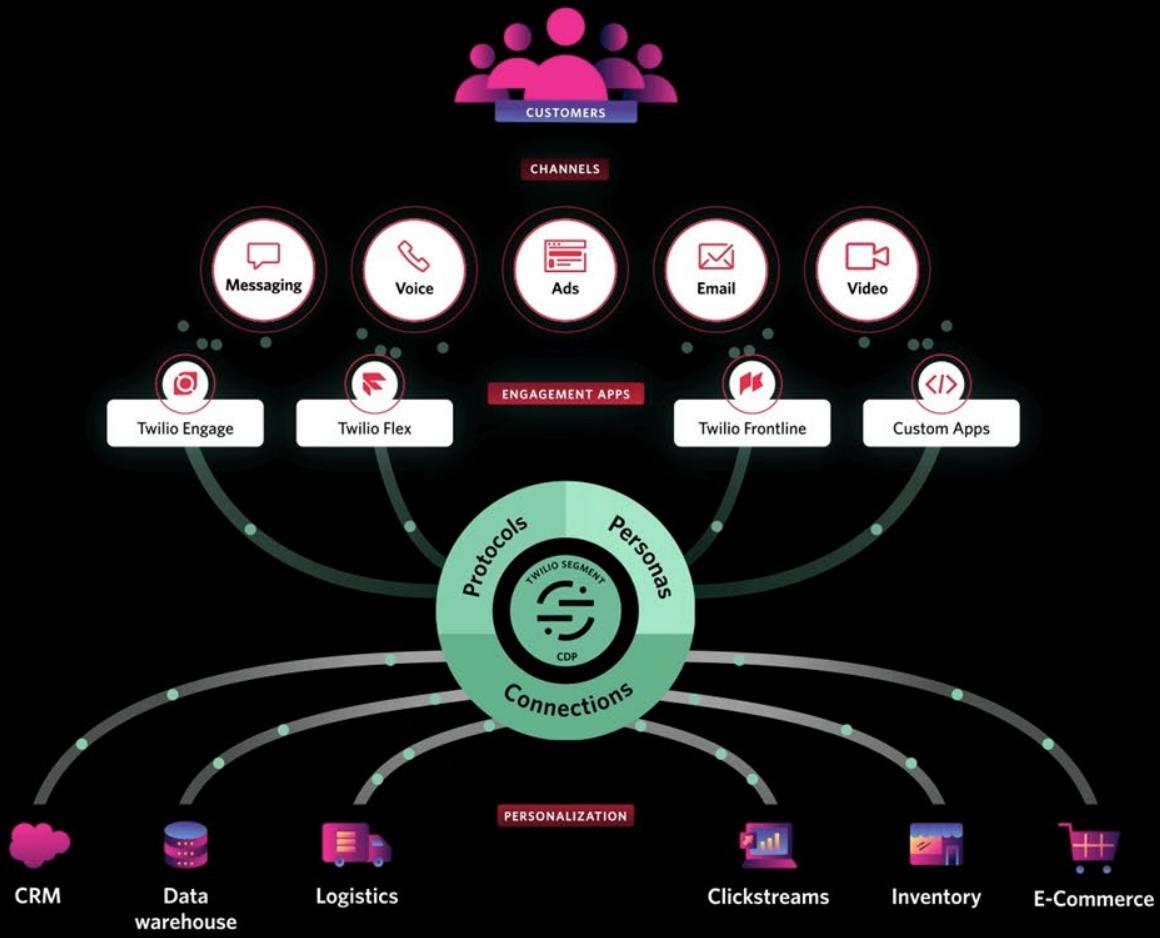
Presencia
Global



Experiencia
comprobada



Flexibilidad





**#Makeitdigital
#Makeitpersonal
#EngageSmarter**





¡Gracias!