

Crea valor, no productos

Conviértete en un fabricante
líder de mercado.



En la industria, los vínculos más fuertes marcan la diferencia

El listón se ha colocado. Los comportamientos han cambiado. Los compradores actúan en función de preferencias personales y su engagement se basa en experiencias positivas. Exigen niveles más altos de servicio, personalización y transparencia.

Cualquier empresa que no se enfoque hacia estas expectativas, perderá rápidamente las conexiones con sus clientes. Sin embargo, en la actualidad, solo el 4% de los ejecutivos del sector industrial afirma que su experiencia digital se adapta de forma dinámica a cada cliente.

**No hay vuelta atrás.
Tu empresa tiene que evolucionar.**

¿Se encuentra tu empresa entre ese 61% que carece de insights significativos sobre los puntos de fricción en el customer journey? Si es así, es hora de asumir el control de tu marca y crear las experiencias, así como los productos que pide la gente.

**El 61% de las empresas carece
de insights significativos
sobre los puntos de fricción
en el customer journey.**

Satisfacer la creciente demanda de experiencias individuales

Principales retos digitales

Según Gartner, solo 1 de cada 3 marketers cree que su tecnología actual es útil. Por otra parte, más del 80% dispone de un roadmap corto de miras o anticuado.¹ ¿Cubre tu tecnología tus necesidades actuales?

El panorama del sector industrial está cambiando. Las interacciones en persona se están sustituyendo por experiencias digitales. Las preferencias de los clientes son cada vez más individualizadas, las expectativas aumentan y se espera un servicio extraordinario siempre.

El 63% de los fabricantes afirma que existe una mayor disposición a realizar inversiones a largo plazo en la tecnología y las funcionalidades necesarias para competir en el ámbito de la experiencia de cliente. Las empresas que no se adapten corren el riesgo de quedarse muy rezagadas.

Según Gartner, solo 1 de cada 3 marketers cree que su tecnología actual es útil.

Si comprendes a tus clientes podrás construir un nuevo mundo de crecimiento

A la vista de los nuevos retos, ¿qué deberías tener en cuenta?

1. Los clientes buscan relaciones directas con los fabricantes, sorteando así las redes de distribución.
2. Cuando los fabricantes compiten solo en precio, los beneficios se reducen, la calidad se resiente y los clientes se desilusionan. Se trata de un ciclo de pérdidas en espiral, que inflige daños a las marcas y reduce la fidelización de los clientes.
3. La experiencia digital es el nuevo campo de batalla competitivo y los fabricantes se esfuerzan para ofrecer experiencias personalizadas que justifiquen un precio más alto, lo que aleja a los clientes.

Ahora que el mundo está impulsado por los altos estándares y no por la estandarización, necesitas labrarte una reputación para diferenciarte.



Cuando comprendes a tus clientes, estos entienden tu valor

Principales tendencias en la experiencia de cliente para fabricantes

	Área de enfoque	Acción
Evolución de las expectativas de los clientes	Para entablar y fomentar conversaciones significativas, los fabricantes necesitan apoyarse fuertemente en los datos.	Adoptar la digitalización para mejorar el control sobre la reputación de la marca y las rutas al mercado, generando más demanda.
Aumento de la mercantilización de productos	Cuando se desbloquean los datos, las empresas pueden comprender las necesidades de los clientes, permitiendo la personalización a escala.	La combinación de los datos de clientes con la planificación, creación y distribución dirigida de contenidos, te permite aprovechar la oportunidad.
Necesidad creciente de personalización	Al personalizar la experiencia de cada cliente, se puede ofrecer contenido único en diferentes canales para satisfacer a los clientes.	La introducción de sistemas ágiles basados en datos ayuda a comprender a los clientes de manera precisa y en tiempo real.

Reformula tu roadmap

La visión de Sitecore para los fabricantes

Casi la mitad (44%) de los ejecutivos del sector industrial coinciden en que las experiencias digitales que sustituyen a las conversaciones en persona son el cambio más significativo que afecta a la forma en que generan engagement con sus clientes.

A medida que los compradores exigen más, necesitarás crear valor a través de experiencias personalizadas, optimizando tus procesos con una única plataforma. Desde atraer nuevos clientes hasta mejorar la retención, Sitecore te ofrece las herramientas y la orientación necesarias para basar tu estrategia en datos y establecer relaciones personalizadas con cada miembro individual de tu público objetivo.

Para ayudarte a lograrlo, Sitecore se centra en:

- Proporcionar una plataforma centralizada que gestiona la entrega de contenido personalizado a través de múltiples canales de forma escalable.
- Adoptar un enfoque composable para que puedas elegir los mejores componentes para desarrollar la personalización, la aceleración, la automatización y la escalabilidad.
- Unificar assets, equipos y procesos a lo largo de todo el ciclo de vida del contenido.

Sitecore te ayuda a conectar con tus clientes de nuevas y mejores formas

Evolución de las expectativas de los clientes

Sitecore ayuda a los fabricantes a comprender a los clientes hasta el más mínimo de los detalles en el mundo digital, permitiéndoles ofrecer experiencias a escala relevantes, coherentes y personalizadas.

Aumento de la mercantilización de productos

Sitecore te ayuda a crear contenido relevante, gestionando las experiencias digitales para mejorar la conversión.

Mejora de la experiencia digital

Sitecore te ayuda a interactuar con tus clientes a nivel individual, a través de interacciones actuales y pasadas.

La implementación de nuevas plataformas tecnológicas es el plan más importante para superar las barreras que impiden mejorar la experiencia digital.



Adquiere una mentalidad industrial orientada al cliente

El contenido es la clave para satisfacer y exceder las expectativas cada vez mayores de los clientes, es decir, contenido personalizado entregado en el momento adecuado del customer journey. Este es el objetivo de cualquier empresa ambiciosa. Sin embargo, los desafíos organizativos y técnicos actuales a menudo lo dificultan.

Los datos de los clientes presentan ahora nuevas oportunidades para los fabricantes, permitiéndoles operar en el ámbito del sector retail convencional online a través de un ecommerce de marca.

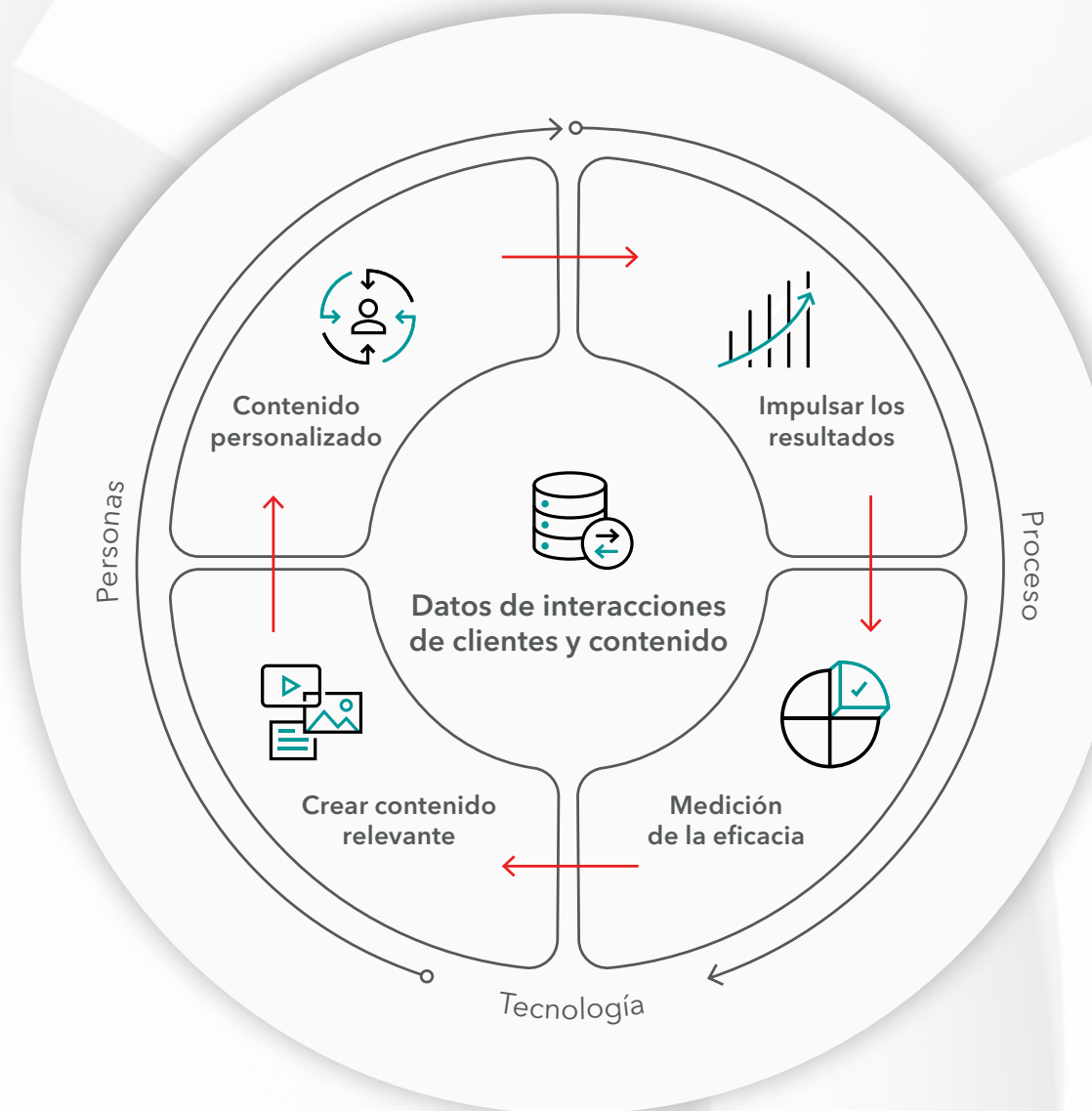
Pero, ya sea debido a los silos o a los enfoques aislados, los equipos a menudo consideran los elementos del ciclo de vida del contenido como unidades independientes, lo que contribuye a experiencias de cliente inconexas e inconsistentes.

El contenido es la clave para satisfacer y exceder las expectativas cada vez mayores de los clientes.

El éxito futuro está en la parte técnica

Para adaptarse a las demandas de los clientes y responder al cambio, los departamentos de IT y tecnología deben asumir un papel más significativo a la hora de liderar los esfuerzos para crecer.

Sin embargo, y de manera preocupante, solo el 20% de los ejecutivos están de acuerdo en que el nivel de integración de sus stacks de martech es "excelente" y que están totalmente integradas con todas las plataformas necesarias.



Hazlo bien y podrás garantizar un enfoque de cliente adecuado.

Una plataforma unificada para permitir una colaboración fluida

Disponer de plataformas más centralizadas puede permitir a los equipos de marketing comprender mejor las interacciones de los clientes en todos los touchpoints. Pero ahora mismo, el 50% de los ejecutivos del sector industrial solo confían en la fiabilidad de los datos de sus empresas para optimizar la experiencia de cliente.

Al utilizar una única solución para gestionar el ciclo de vida integral del contenido, los equipos pueden agilizar los procesos y ofrecer experiencias memorables y personalizadas. Desde la creación hasta la entrega y la obtención de insights sobre el rendimiento, una plataforma unificada permite una colaboración transparente y fluida.

Si la plataforma incluye datos integrados y paneles intuitivos, los equipos disponen de los insights necesarios para ofrecer experiencias que conecten, para mejorarlas continuamente y vincular las inversiones de contenido a los ingresos y el ahorro de costes, fomentando así una nueva visión del contenido como un asset empresarial.



Crear contenido relevante

Planificación, creación, colaboración, aprobación, gestión y distribución de contenido

Gestión de assets digitales

Simplificar el almacenamiento, la gestión, la distribución y el control de los assets digitales

Gestión de contenido de productos

Mantente al tanto de todo el contenido de productos para ecommerce y otras aplicaciones relacionadas

Plataforma de marketing de contenidos

Optimiza el contenido, la definición de estrategias, la planificación, la creación y la publicación

Gestión de recursos de marketing

Gestiona, haz presupuestos y controla cada fase de un proyecto de marketing



Mostrar contenido

Gestión de contenido web

Un CMS fácil de usar para reducir la dependencia de IT

- Experiencia de edición fácil de usar para los marketers WYSIWYG
- Rentabilidad de la gestión de contenidos
- Integración en toda la stack de martech
- Experiencias de marca consistentes en múltiples webs
- Creación de formularios fáciles de usar para recopilar datos de visitantes



Personalizar y mejorar los resultados

Datos de clientes, personalización y ecommerce

Ampliación de la funcionalidad del CMS para ofrecer experiencias omnicanal personalizadas

- Gestión de experiencias digitales
- Seguimiento y análisis de las interacciones de los clientes
- Experiencias omnicanal consistentes a través de la web, dispositivos móviles y ecommerce
- Segmentación de audiencias y gestión de campañas
- Experiencias personalizadas automatizadas
- Inteligencia Artificial
- Capacidades de testing para saber qué mejora las conversiones

Coreografía tu próximo movimiento

Para satisfacer la creciente demanda de experiencias personalizadas y relaciones directas, debes adoptar el mejor enfoque para ti.

Sitecore ofrece la orientación y las herramientas necesarias para ayudarte a ser autosuficiente, coordinando y creando valor para el cliente a través de experiencias personalizadas y un modelo de negocio adaptable.

- Optimiza tus procesos complejos con una única plataforma, ofreciendo una experiencia integral al cliente.
- Haz ofertas a los clientes en función de sus interacciones en cualquier canal y en tiempo real.
- Habilita a las empresas del sector industrial y a las marcas para que encuentren clientes añadiendo contexto.
- Maximiza tus márgenes mejorando la eficiencia y eliminando costes de tus operaciones de marketing.

Sitecore ofrece la orientación y las herramientas necesarias para ayudarte a ser autosuficiente.

Sitecore Digital Experience Platform

Con la unificación del Contenido, la Experiencia y el Ecommerce, nuestra Digital Experience Platform (DXP), permite a las marcas ofrecer las experiencias que los clientes tanto desean.

La plataforma de contenidos y ecommerce integral para marketing.

- Una plataforma para gestionar la entrega de contenido personalizado en todos los canales y a escala.
- El repositorio central para todos los datos de interacciones de clientes permite tomar decisiones con mayor rapidez.
- La arquitectura headless mejora la capacidad de crear contenido una vez y mostrarlo en cualquier lugar.
- Funcionalidades de análisis, testing, optimización y machine learning nativas.



Experiencia

Vende a los clientes en el contexto de interacciones actuales y pasadas en cualquier canal y en tiempo real.



Ecommerce

Habilita a las empresas del sector industrial y a las marcas para que encuentren clientes personalizando la experiencia integral de las interacciones utilizando datos y contexto.



Contenido

Unifica assets, equipos y procesos a lo largo de todo el ciclo de vida del contenido.



Recopila las relaciones de tus clientes

Si entiendes a tus clientes, crearás valor, no solo productos. Y eso refuerza las relaciones. Diferencia a tu empresa y te ayuda a prosperar. Invertir a largo plazo significa superar las complejidades que impiden la personalización a escala.

Ahora puedes comprender y conocer a los compradores donde se encuentran, desde predecir lo que necesitan hasta saber lo que quieren, en el momento adecuado y ganar una ventaja competitiva.

Crea experiencias de cliente inmejorables con Sitecore

Cuando se trata de crear conexiones humanas en un mundo digital, nosotros somos quienes lideramos el camino. Nuestros productos ayudan a miles de marcas a ofrecer millones de experiencias digitales cada día y siempre estamos innovando para garantizar que nuestros productos respaldan tu crecimiento digital.

Somos la única empresa que gestiona todo el ciclo de vida del contenido con una plataforma conectada que reúne contenido, personalización, ecommerce y datos de clientes.

¿Quieres ver a Sitecore en acción?

Solicita una demo adaptada a tus necesidades en sitecore.com/request-a-demo

Más información

Visita nuestra [página de recursos para el sector industrial](#).

Acerca de Sitecore

Sitecore ofrece una plataforma de experiencia digital que permite a las marcas más inteligentes del mundo forjar relaciones duraderas con los clientes.

Un líder de la industria ampliamente galardonado, Sitecore es la única empresa que reúne contenido, ecommerce y datos en una única plataforma conectada que ofrece millones de experiencias digitales todos los días.

Empresas líderes como Hilti, Panasonic, Kimberly-Clark, L'Oréal y Volvo Cars confían en Sitecore para ofrecer experiencias más atractivas y personalizadas a sus clientes.

Obtén más información en [sitecore.com](https://www.sitecore.com)

Fuentes

1. Gartner

Otras fuentes: Thriving in The New Digital Era - Digital Transformation in Manufacturing (2021) eConsultancy.

© Copyright 2022, Sitecore. Todos los derechos reservados.

