

Agencia de Marketing Relacional

Agenda

1. **Nuestras credenciales**
2. **Servicios Estratégicos**
3. **Salesforce**
4. **Casos de Éxito**
5. **Equipo Bendita Essence**





1

Nuestras Credenciales

Nuestra Promesa

Única de valor

Somos una agencia de Marketing Relacional que ayuda a construir relaciones duraderas, sostenibles y rentables entre las marcas y las personas.



¿Qué hacemos?

Creamos soluciones de marketing relacional, aplicadas a la gestión de leads y lealtad

¿Cómo lo hacemos?

Haciendo marketing potencializado con datos, escalado por la automatización y optimizado con analítica.

¿Por qué lo hacemos?

Nacimos para ayudar a construir relaciones duraderas, sostenibles y rentables entre las marcas y las personas.



Áreas de Trabajo

Contamos con un equipo multidisciplinar de profesionales. Compuesto desde ingenieros expertos en sistemas y automatización, ejecutivos financieros, analistas de calidad, hasta publicistas y comunicadores que están comprometidos en entregar resultados a través de nuestros diferentes tipos de servicios.



Planeación estratégica



CRM & MAP



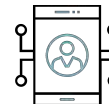
CRM analítico, descriptivo y predictivo



Manejo y desarrollo de cuentas



Interacciones, Diseño, Innovación y creatividad



Experiencia e Interfaz de usuario



Desarrollo de software en la web y móvil.



Soporte y atención



Desarrollo de interacciones creativas



Desarrollo de software en la web y móvil.



Video Development



Gamification

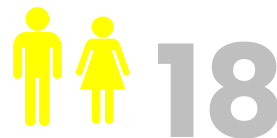


Redes Sociales y Contenidos



Certificación del Equipo

Tenemos un equipo experto en las mejores herramientas de automatización, CRM y plataformas de Marketing del mundo. Nuestro conocimiento certificado nos respalda como una de las agencias líderes en el uso de nuevas tecnologías. 3 de cada 5 empleados de Bendita tienen certificaciones.



Nuestra Presencia

Somos una compañía en crecimiento, además de nuestras oficinas en Colombia y Ecuador, han sido adicionadas otros puntos en Ciudad de México y Lima. Hacemos de nuestras estrategias un producto global.

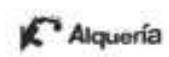
- Actualmente estamos en expansión en 8 países de Centroamérica, Suramérica y el Caribe, donde implementaremos estrategias de Marketing Relacional, desarrollando WebSites para 4 marcas en cada país



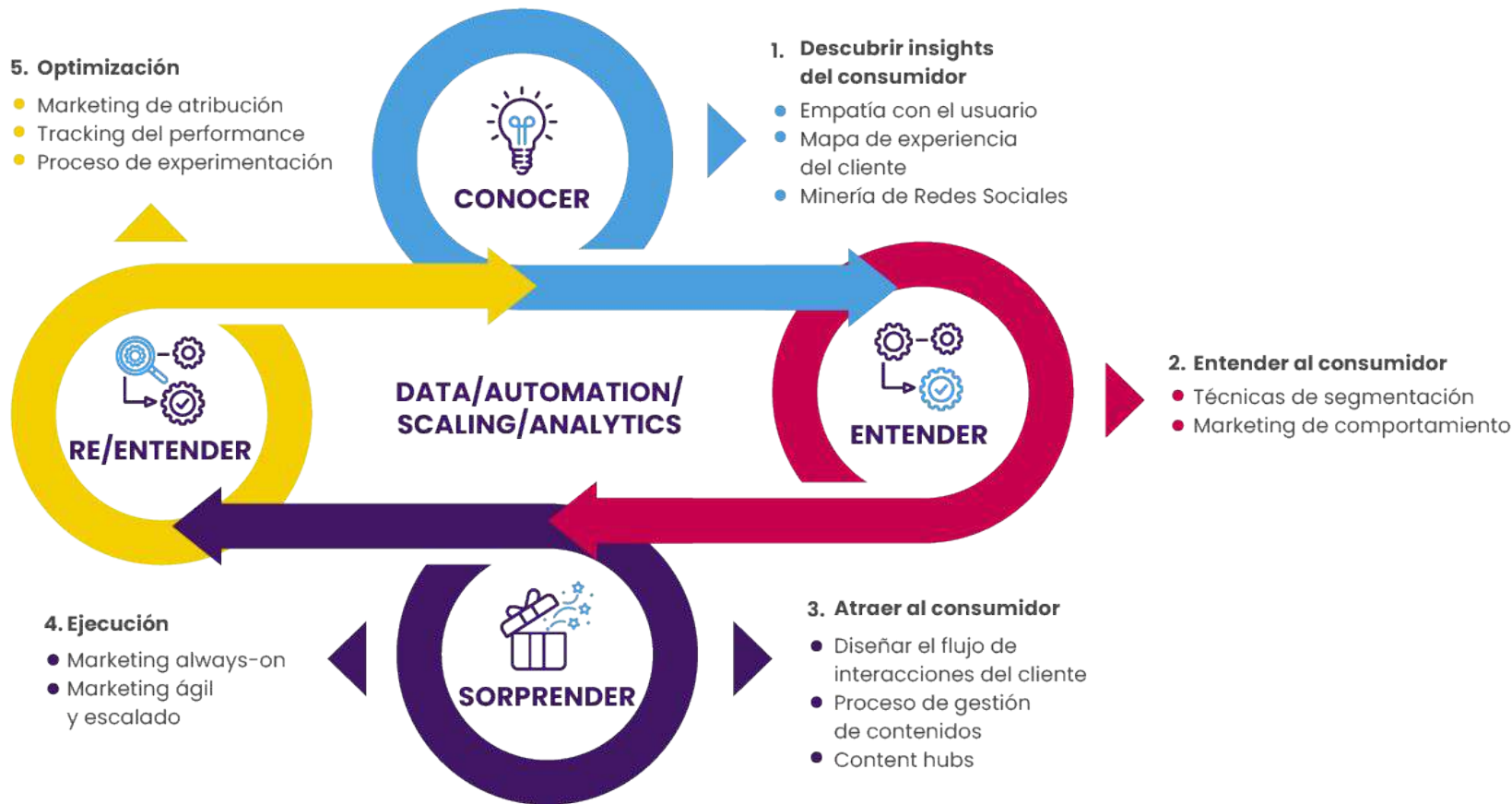
Nuestros Clientes



Nuestros clientes hacen parte de Industrias Farmacéuticas, Laboratorios, ventas de seguros, Servicios de salud, Entidades bancarias, Telecomunicaciones, Fondos de compensación, entre otros, ellos han confiado en nuestra habilidad para crear relaciones 1 a 1, conectando con sus clientes finales en nuevas y efectivas formas.



Marketing Learning Journey





2

Servicios Estratégicos

Servicios Estratégicos

Nuestros servicios parten de conocer al cliente y automatizar las interacciones que tiene con la marca a través de las diferentes etapas de relación.

Creamos una gama completa de estrategias de adquisición de leads on y offline, a través de potentes herramientas tecnológicas y el conocimiento que proporciona la data. Usamos la información del comportamiento de tus clientes potenciales, para llevarlos hacia una venta exitosa.

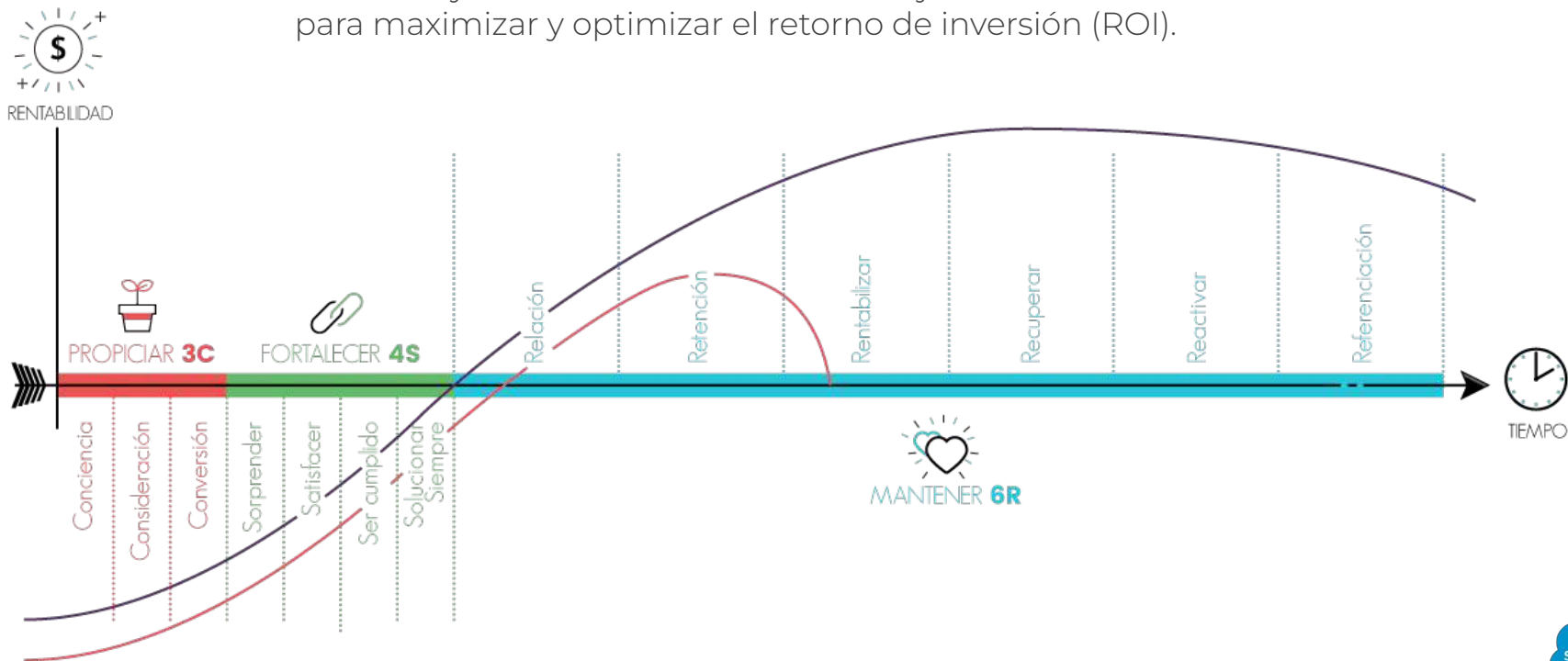




Marketing de Lealtad

Marketing de Lealtad

Creamos estrategias de marketing de lealtad que construyen relaciones rentables y duraderas con los clientes. Ayudamos a crear fuertes conexiones para maximizar y optimizar el retorno de inversión (ROI).



Marketing de Lealtad

¿Cómo te ayudamos a convertir a tus clientes en fans de tu marca?



Planes de incentivos o recompensas.



Estrategias de retención de clientes, productivas y basadas en satisfacción.



Estrategias de rentabilidad, basadas en amplitud de productos por cliente.



Estrategias de relacionamiento emocional.



Estrategias de adhesión y comunidad.

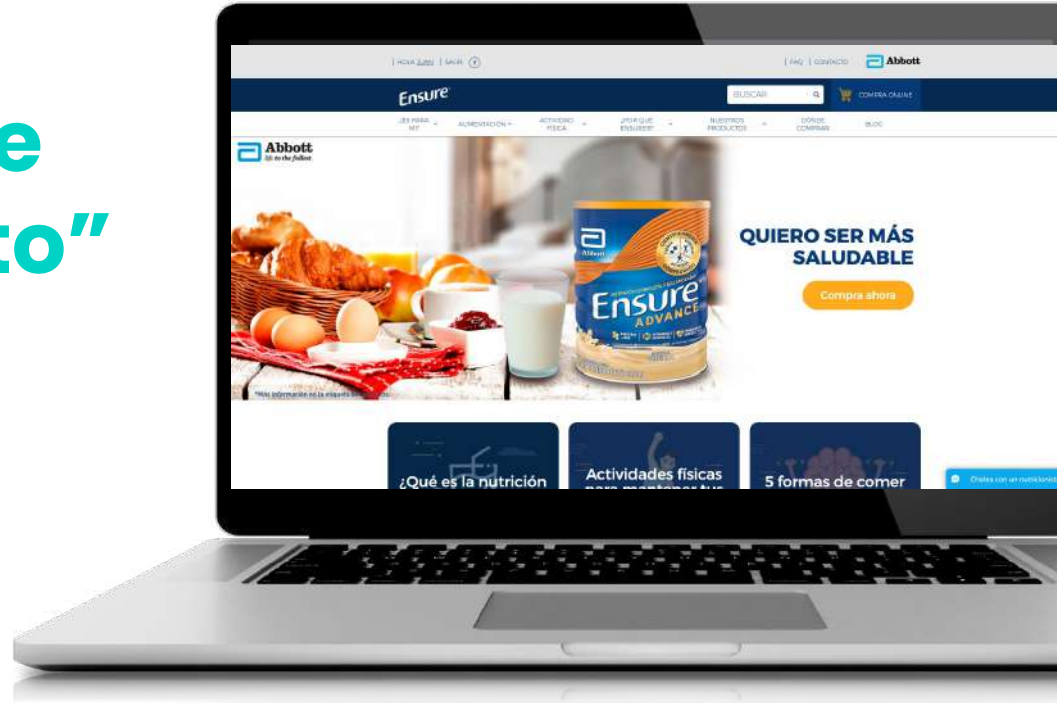
“Conocemos a tus clientes a través de su comportamiento”

desde el momento en que obtenemos su contacto, a través de la compra y retención, hasta la etapa de salida



“Conocemos a tus clientes a través de su comportamiento”

desde el momento en que obtenemos su contacto, a través de la compra y retención, hasta la etapa de salida





Contenidos y Social Media

Contenidos y Social Media

Combinamos lo frío de los datos con lo cálido de la comunicación y creamos estrategias multicanal unificadas que impacten positivamente tu audiencia.



**Contenidos que se adaptan
a las necesidades de tus
clientes**

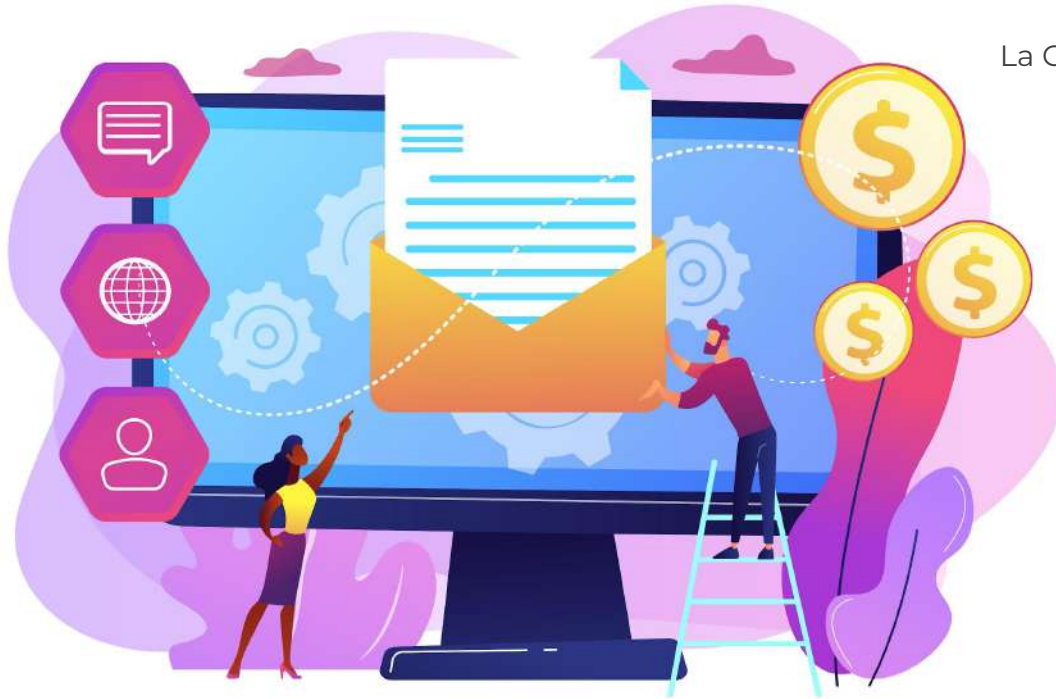


**Construimos relaciones
fuertes entre las marcas
y las personas**



CRM: Marketing y ventas

CRM: Marketing y ventas



Creemos en el poder CRM

La Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) es mucho más que una plataforma; es estrategia, proceso, herramienta y tecnología

Administramos y analizamos interacciones, anticipamos deseos y necesidades, optimizamos la rentabilidad, aumentamos las ventas y personalizamos campañas para atraer clientes potenciales.

Las grandes empresas y el CRM



37%

Aumentan los ingresos por ventas, encuentran más leads y cierran más negocios



45%

Logran la satisfacción del cliente con conversaciones personalizadas, relevantes y actualizadas



43%

Mejoran su ROI (Retorno de Inversión) con el uso del CRM.

Creamos Programas de Lealtad con recompensas

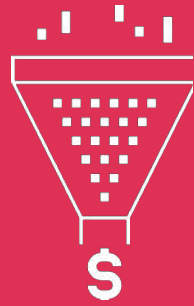
Diseñamos, creamos e implementamos Programas de Lealtad que van más allá de las expectativas de los usuarios y los sorprendemos a través del marketing digital, creando interacciones personalizadas y automatizables que permiten incentivar su fidelización.





Estrategias de Lealtad para Canales de Distribución

Diseñamos, implementamos y manejamos programas de lealtad con los Canales de Distribución, que nos permitirá aumentar la preferencia en la venta de nuestros productos o servicios.



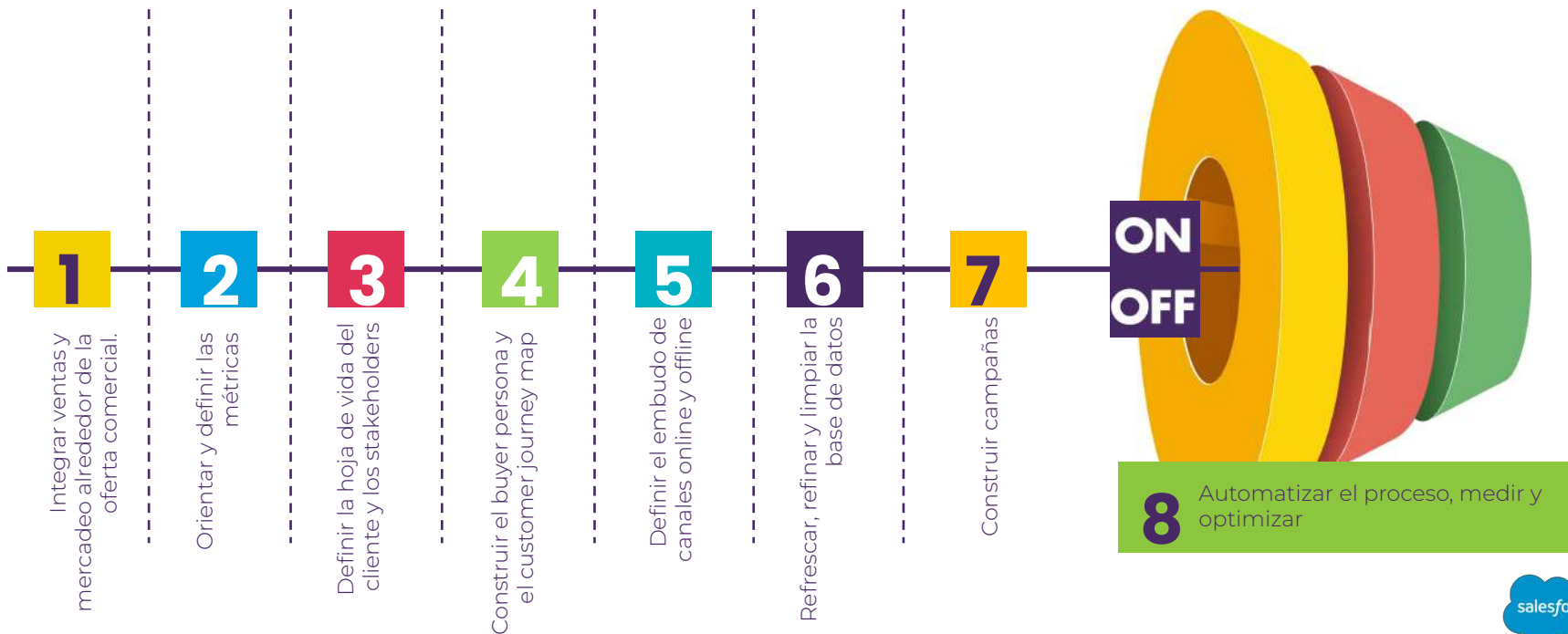
Maquina de Leads

Estrategias de Adquisición de Leads



Creamos relaciones que generan conversiones

Hacemos eficiente el proceso de generación de leads, atrayendo nuevos clientes, mejorando el ROI y entregando leads calificados a la fuerza comercial. Usamos la información del comportamiento de los clientes potenciales para crear estrategias de leads que los lleven hacia la compra.





DISEÑO UI / UX

Diseño UX / UI



Nuestro equipo de Design UX/UI está preparado para suplir sus exigencias y brindarle interacciones digitales fluidas y bien diseñadas que los conviertan en compradores de tu marca



Ecommerce

Construimos ecommerce que entienden los comportamientos de tu público objetivo



Contenidos web

Con UX Writing y UX Design / Escritura online 360 podemos redactar desde una sección hasta un sitio web entero.



Web y app móviles

Interacciones óptimas entre las personas y los productos digitales



TECNOLOGÍA Y DESARROLLO



TECNOLOGÍA Y DESARROLLO



Nuestro equipo de consultores trabaja en la mejor asesoría de plataformas buscando la que más se adapte a tus necesidades, integrando tu ecosistema digital.



Plataformas Ecommerce

Desarrollamos ecommerce pensando en la experiencia del usuario y en tus objetivos de ventas, crecimiento y rentabilidad



Desarrollo web y app

La presencia digital tiene un fuerte impacto en la forma en que los consumidores se relacionan con tu marca.



Administración y soporte

Te ofrecemos soporte y administración de assets digitales para que tu presencia y actividad en línea sea continua, actual y óptima



MARKETING BASADO EN DATOS



MARKETING BASADO EN DATOS



Sabemos que los motores de búsqueda son cada vez más inteligentes y contamos con un equipo experto en el manejo de las mejores herramientas que hacen de tus sitios web un lugar increíble para visitar



SEO

Creamos un plan de acciones concretas, combinando el SEO técnico, estratégico y los contenidos para lograr tus metas



Inteligencia y analítica

Recopilamos y evaluamos los datos de tu negocio y audiencia con el objetivo de tomar decisiones informadas para crear experiencias efectivas.



CRO (Conversion Rate Optimization)

Esta métrica nos dice la conversión de usuarios anónimos a registros que ha tenido tu sitio para así optimizarlo constantemente.

Conoce más y mejor a los usuarios de tu marca

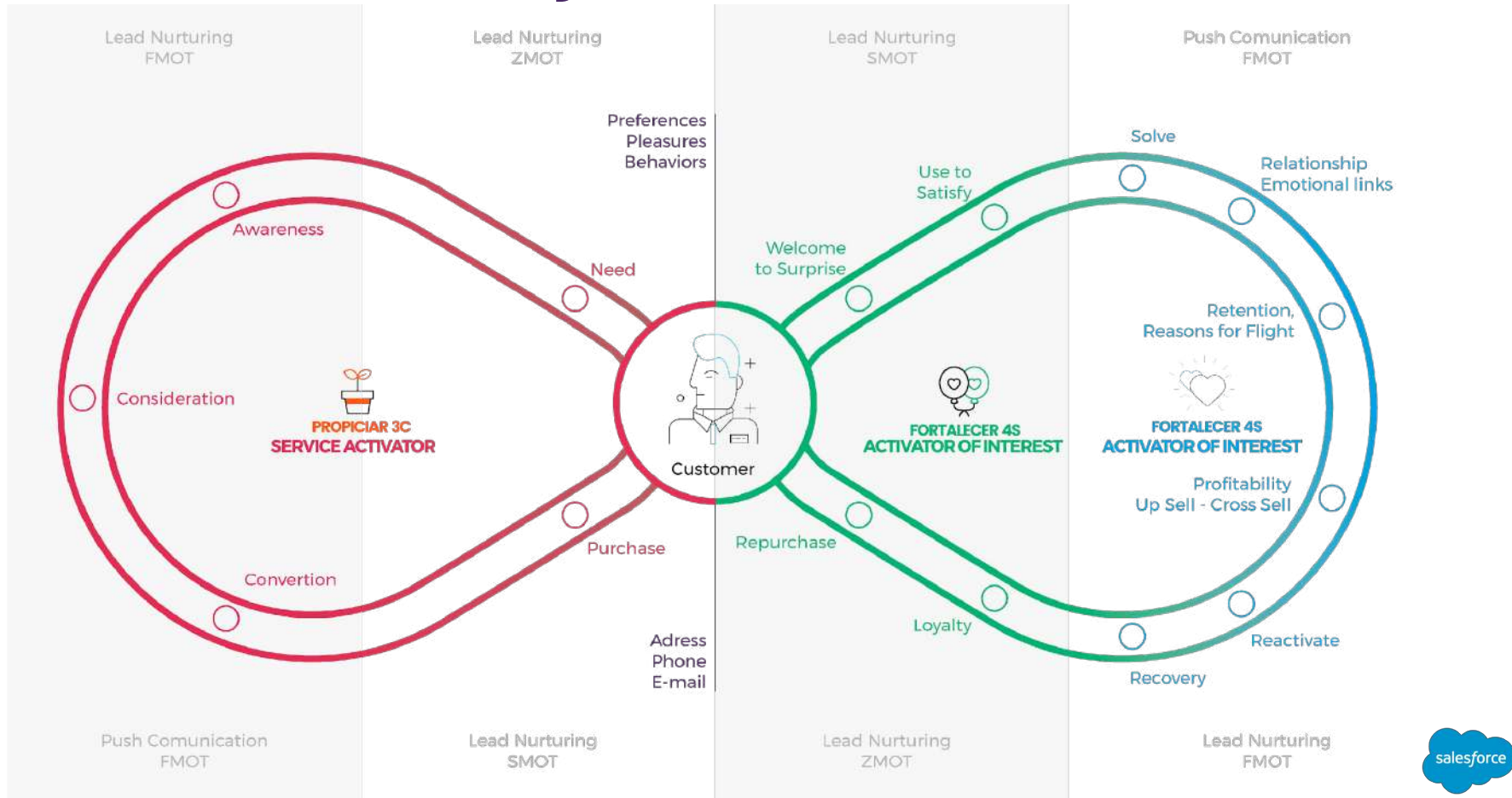
Integramos los esfuerzos de Marketing y Ventas para convertir cada interacción de un cliente potencial en una oportunidad para adquirir sus datos a través de contenido publicado por la marca, para conocerlos mejor y cumplir con los objetivos comerciales.





MARKETING AUTOMATIZADO

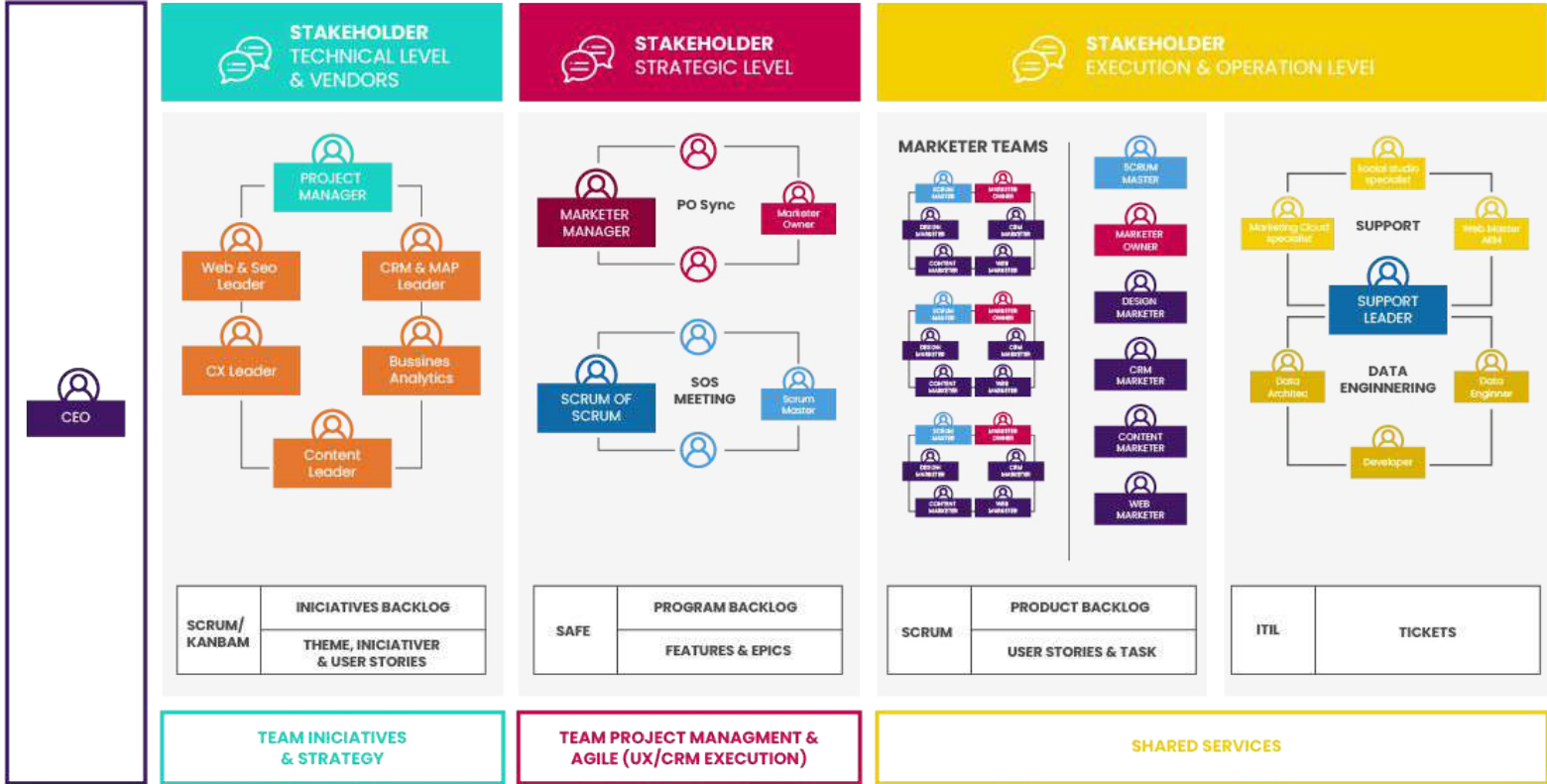
Marco de Trabajo de Automatización



Modelo operativo de Servicio



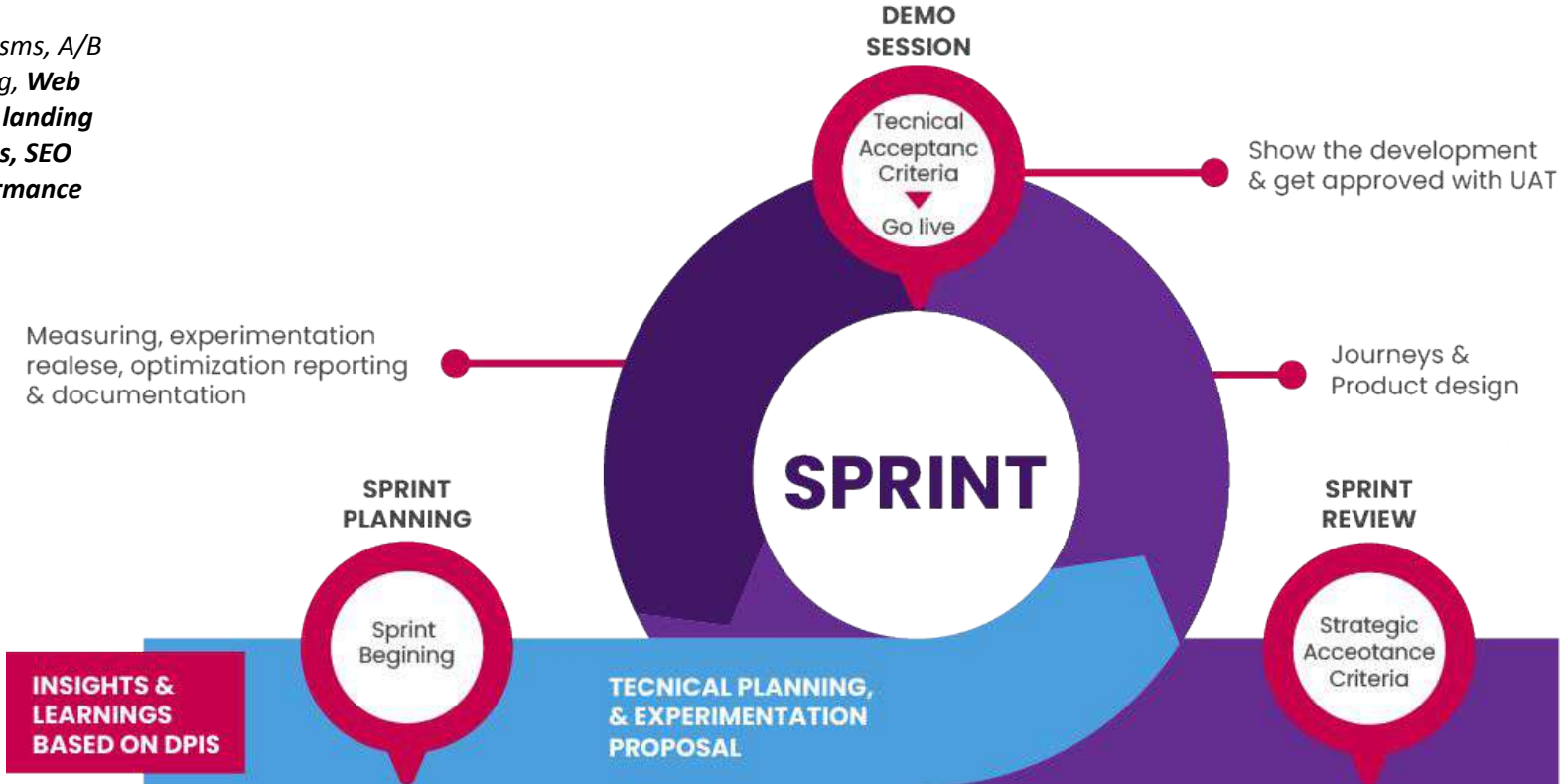
Communication Matrix



Sprint

Agile Marketing

*Emails, sms, A/B
Testing, Web
pages, landing
pages, SEO
Performance*





3

Salesforce



Somos Consultores registrados

Utilizamos la plataforma #1 de CRM y Mercadeo. A través de soluciones de Marketing Cloud (Email Studio, Analytics, Journey Builder, Social Studio), escalamos cada interacción y las personalizamos para cada cliente.





SalesForce Marketing Cloud



Ponemos todo nuestro conocimiento en la nube de Salesforce al servicio de su compañía . Combinamos todo lo que sabemos de marketing y lo impulsamos con la plataforma de número uno del mundo.



Aprende un poco más de las soluciones que Bendita Essence puede implementar para tu negocio



Email Studio

Email es la base para construir journeys personalizados. Con Marketing Cloud los expertos de marketing pueden hacer uso de la data de CRM para crear campañas, desde mensajes básicos a emails avanzados y personalizados.



Entregar contenido predictivo e inteligente a tus audiencias

Use el software de mercadeo de Email Studio y Journey Builder con cientos de funciones, como herramientas de contenido drag-and-drop para crear emails. Gracias a los bloques de contenido dinámicos para personalización, el contenido predictivo es impulsado por Einstein® y los expertos en marketing pueden automatizar mensajes relevantes durante el customer journey



Amplifica cada interacción

Ya sea que estés creando campañas promocionales básicas o una estrategia de marketing multicanal sofisticada, Marketing Cloud nunca será insuficiente. Podemos ayudarte enviando millones de correos electrónicos en pocos minutos hasta agregando nuevos canales de comunicación con los clientes a tu estrategia de marca



Envía emails eficientemente

Tus clientes interactúan con el correo electrónico todo el día, todos los días; y esperan comunicaciones oportunas de tu marca. Haz avanzar el viaje del cliente con herramientas de automatización y segmentación de arrastrar y soltar para llegar a los clientes que siempre están conectados a través de correo electrónico a la potente plataforma de Marketing Cloud.



Sigue y optimiza las campañas

Controla cada campaña de correo electrónico y mensajes transaccionales con seguimiento en tiempo real e informes gráficos. Aprovecha al máximo cada correo electrónico (y aumenta el retorno de la inversión) con capacidades de pruebas A / B, inteligencia predictiva integrada y herramientas para la entrega de correo electrónico.



Dirígete a tu audiencia

La mensajería relevante no es una opción; es una necesidad. Filtra fácilmente la base de suscriptores para enviar correos electrónicos personalizados según los datos del cliente.



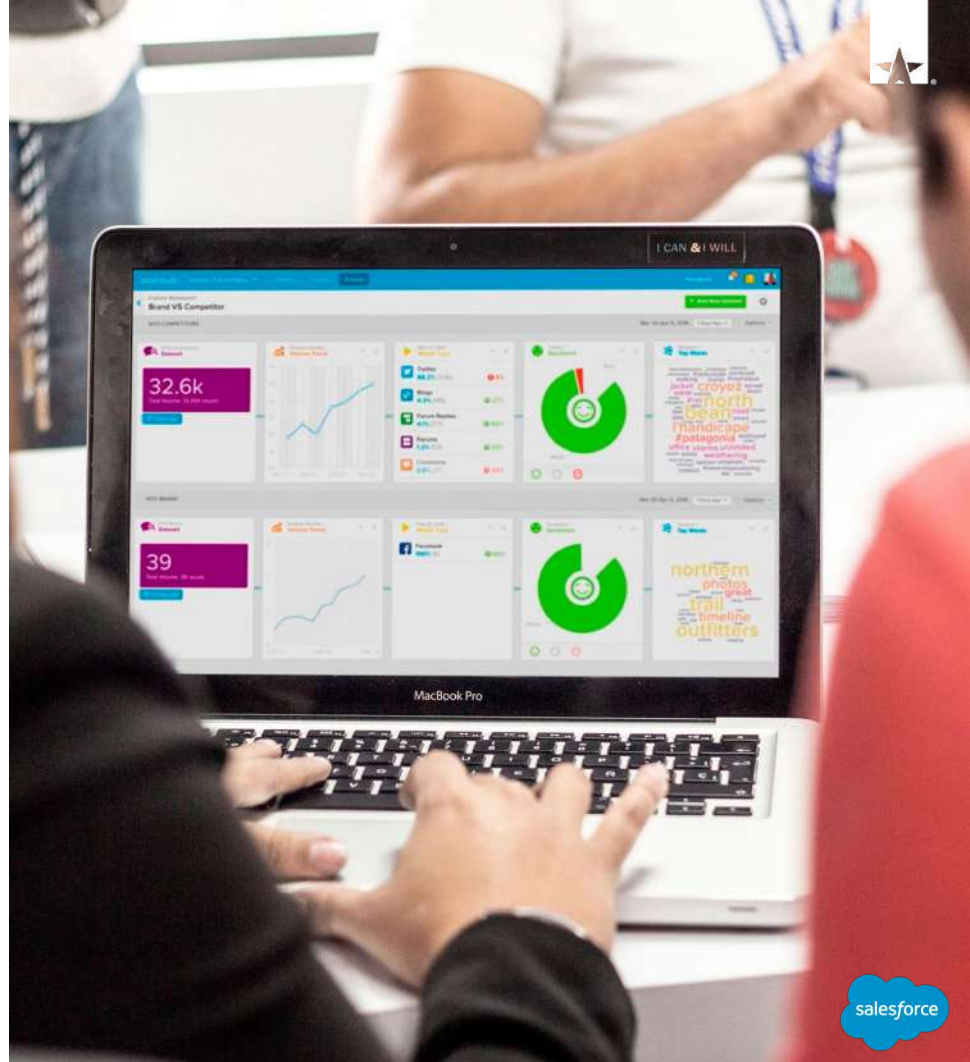
Ofrece contenido valioso en cada etapa del cliente a través de Journey Builder

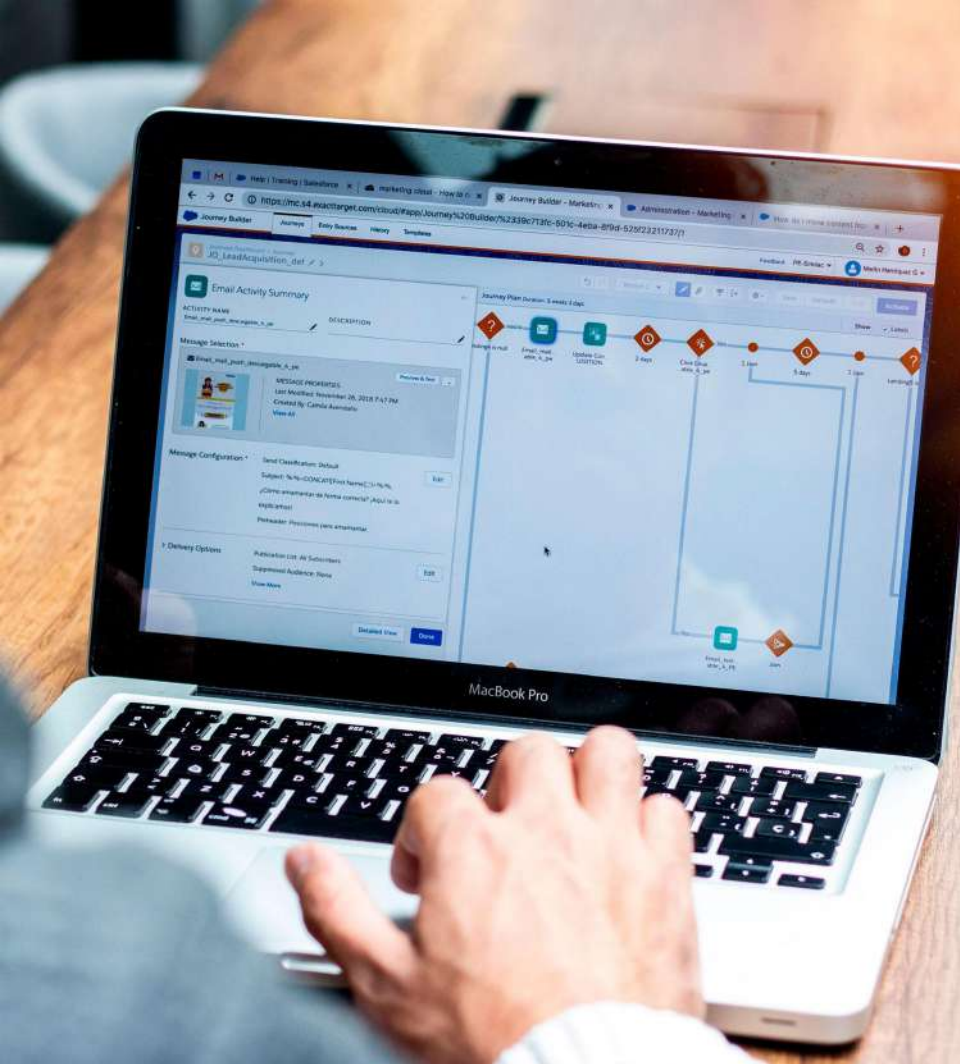
Permite construir experiencias personalizadas, según el ciclo de vida del consumidor. Creación de mensajes en función del comportamiento de navegación, transacciones o compras online.



En Bendita, Marketing Cloud trabaja para ti

Funcionalidades como Email Studio, Journey Builder o la creación de listas y Data Extensions, toman total ventaja de Marketing Cloud, haciendo que su inversión valga la pena





Crea journeys personalizados

Marketing Cloud no es solo enviar emails. Redes Sociales, dispositivos móviles y publicidad en la web son puntos de contacto con la marca generando una experiencia 360. Conecte las experiencias de marketing con todos los puntos de contacto de la marca con los clientes.





SalesForce Social Studio

Estamos comprometidos con crear una estrategia unificada entre SEO y Redes Sociales, para publicar y escuchar con mayor precisión.

Escuchamos la voz del cliente y actuamos.

Adquiere más leads gracias a las Redes Sociales

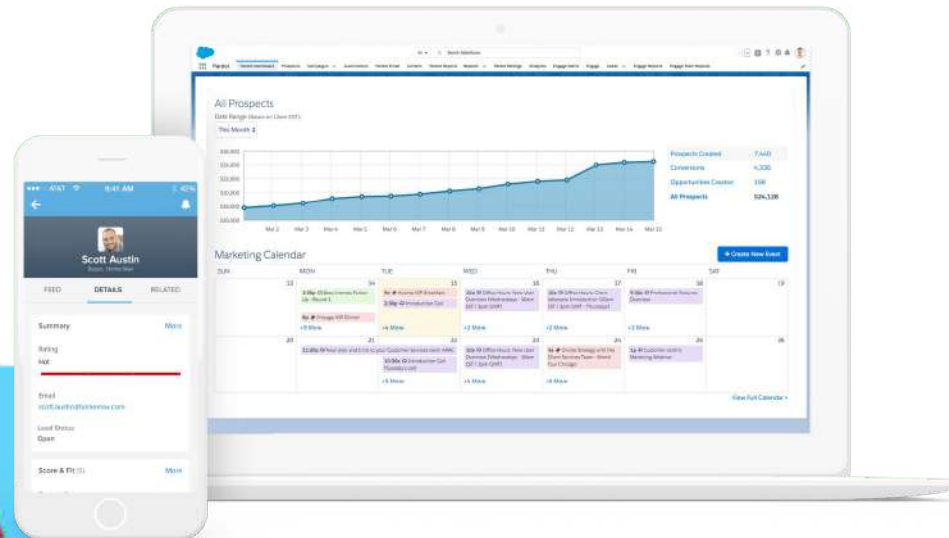
Escuchamos y detectamos dónde actuar para atraer a las personas a las páginas de registro, convirtiendo las personas de redes sociales en data de cliente valiosa.





SalesForce Pardot

Haz de la medición una ciencia. Obsesionate con los números y el rendimiento de la campaña gracias a los paneles personalizables, entendiendo lo que está funcionando y lo que se debe hacer para obtener ganancias una y otra vez.





Construye relaciones comerciales significativas

Administrar los prospectos de forma manual es cosa del pasado. Ponga sus tareas de marketing y ventas en piloto automático. Calificando y nutriendo los leads le permite a la fuerza de ventas preocuparse por lo realmente importante: atraer nuevos negocios.





5

Casos de Éxito

Bendita Essence



Ensure
ADVANCE

RETO DE LAS
8 semanas

El reto



Desarrollamos una plataforma de fidelización alojada en el sitio web ensure.abott.co/reto/ que permite a los consumidores realizar un seguimiento de sus compras, cargar facturas, canjear descuentos y beneficios, así como tener contenido médico personalizado de acuerdo a la etapa en la que se encuentran.



Buyer Persona



Eduardo

Mini-Trigger (E)



WHAT IS HE LIKE?

61 years old, married, builder architect, relatively healthy but he has some mini-triggers such as high cholesterol and high blood pressure.



CHALLENGE

Trying to change his diet and to be disciplined doing light exercise. He needs to change his lifestyle.



VERBATIMS

Sometimes you're not sick, you are OK, but you just feel tired and your body gives up.



Gabriel

Trigger - Recovery (G1)

WHAT IS HE LIKE?

47 years old, Health Issue, Recovering, Married with 2 children 8 and 14 years old, works with a financial company and has bad eating habits..

CHALLENGE

Faces his changes towards a healthier life, not just during his recovery.

VERBATIMS

Why me? After the surgery, he said "it could have been worse" I feel very well, it was indeed a serious, difficult surgery".



Martha

Caregiver

HOW IS SHE?

50 years old, Health Issues, she lives with her husband, daughter and 80 year-old mom. She takes care of her mom since she has Alzheimer.

CHALLENGE

Helping her mom to carry on and lead a good life during her old age, with wellness.

VERBATIMS

"Taking care of my mother is a sacrifice that is worth it, I have to give her back a little of everything she did for me".

Definimos los buyer persona que iban a interactuar en la campaña y de esta forma desarrollamos el customer journey map, para identificar los posibles caminos que los consumidores podrían tomar al momento de comprar el producto y cómo podrían tener interacción con los diferentes canales de comunicación.

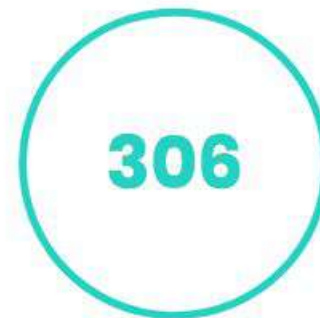
Resultado



Puntos canjeados de un total de 1,262,600 acumulados.



Facturas registradas en el portal de fidelización



Compradoras en la segunda semana del Reto.

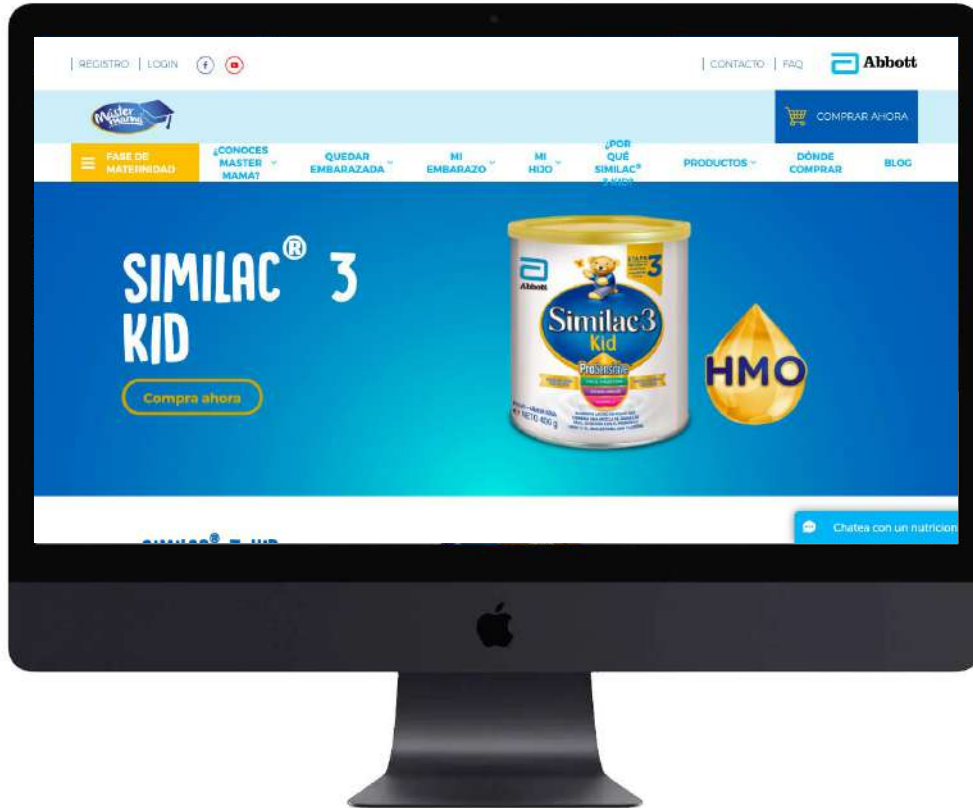
Se obtuvo un incremento en las ventas del 20%, fidelizando a los consumidores de la marca con las siguientes versiones del Reto Ensure.

Gracias a la experimentación y medición constante logramos tener un conocimiento demográfico y de comportamiento de los consumidores, tanto en la interacción con el canal directo (Email Marketing y SMS), en el sitio web y conductas de compra del producto.

Web Sites Abbott Nutrition

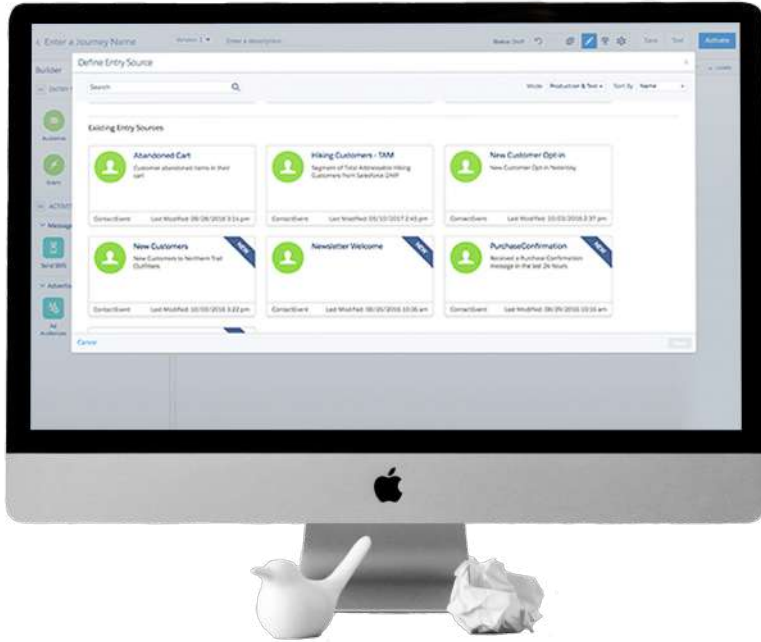


El reto



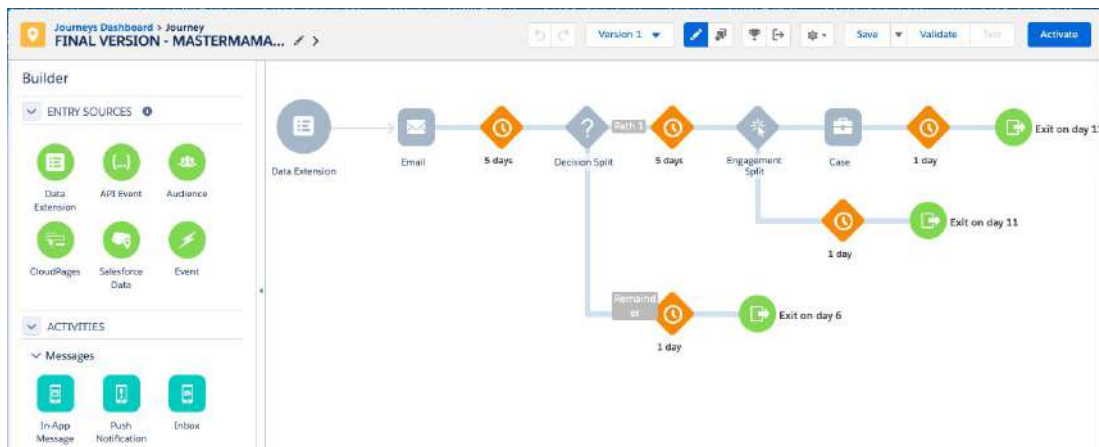
Abbott Nutrition con sus marcas Ensure, Glucerna, Pediasure y Similac 3 kids, nos planteó el reto de diseñar sus sitios web para latinoamérica (México, Guatemala, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Colombia, Perú, Brasil, Ecuador y Argentina) y con él, toda una estrategia regional de adquisición de leads, fidelización e E-commerce apalancado en Salesforce Marketing Cloud.

¿Cómo lo afrontamos?



Con una amplia investigación en la que gracias a nuestra metodología CES (Conocer, entender y Sorprender), logramos hacer un análisis del cliente y del mercado, permitiendo desarrollar los buyer persona por marca y por país, con el respectivo customer Journey map, variando por el comportamiento de compra de cada país, y así generar el diseño de los sitios web para Ensure, Glucerna, Pediasure y Similac 3 KIDS, sobre el CMS Adobe Experience Manager (AEM), que nos permitió tener un enfoque personalizado, el cual le permite al usuario, dependiendo a la etapa de cualquiera de los productos, personalizar su contenido. Esto gracias a la integración entre Marketing Cloud y AEM.

¿Cómo lo afrontamos?



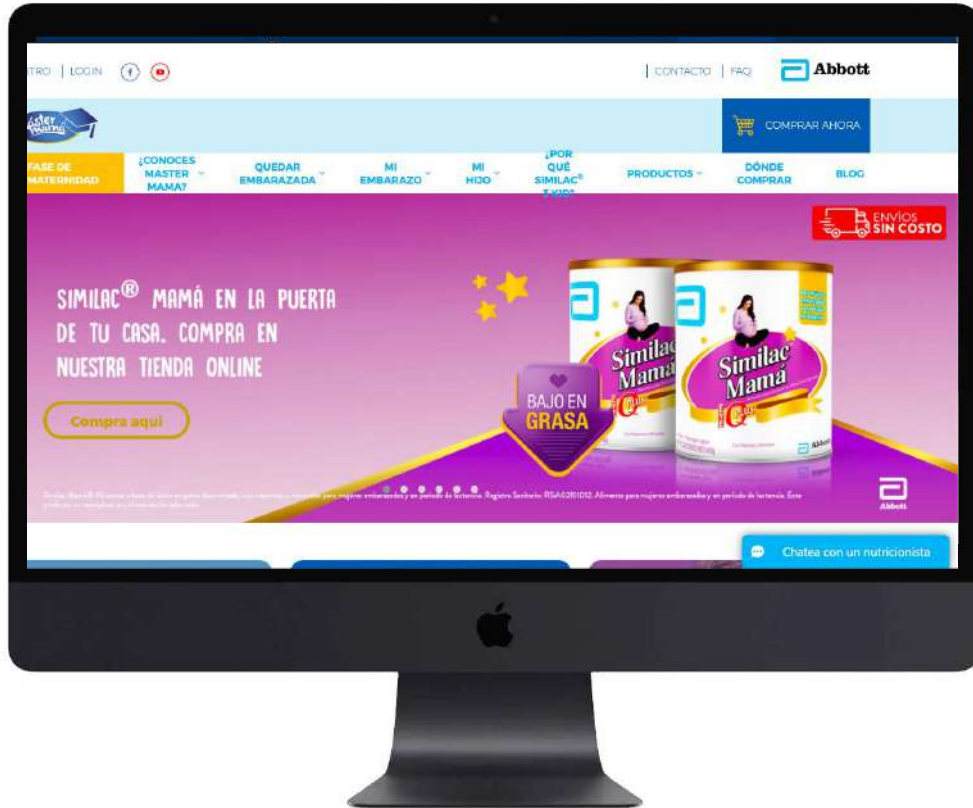
Se hizo una conexión de datos con los diferentes e-commerce de la región para poder enviar comunicación transaccional de sus compras, esto nos permitió saber en detalle cuando y en donde compran nuestros consumidores en Latinoamérica.

Desarrollamos diferentes journeys y campañas de adquisición, fidelización, compra y recompra, que han ayudado a aumentar los leads en cada uno de los países y centralizar sus esfuerzo de pauta en traer nuevas leads para cumplir sus metas de negocio y generar mucho más tráfico y conversiones en las tiendas virtuales.



Master
mama

El reto



Master mamá es la comunidad creada para las madres de Latinoamérica donde las mamás pueden conseguir respuestas a sus preguntas, obtener reconocimiento personal y recompensas por sus logros y contribuciones, además de recibir descuentos en los productos de Similac®. Este sitio web va a ser lanzado en el mes de septiembre.



La meta



Aumentar el conocimiento de la marca y los beneficios del producto, generando una necesidad de adquisición de los productos de la marca y mediante contenidos de valor generar conversiones que se traduzca en la compra de los productos. Además cerrar las diferentes brechas de comunicación que la marca tiene actualmente con sus buyer persona.

¿Cómo lo afrontamos?



Laura

Pregnant Mother (A2) First time Mother

WHAT IS SHE LIKE?

24 years old. She is thinking about moving with her boyfriend. She has a part-time job and her income is not very high. However, she has relevant opportunities within the company. She is excited about her pregnancy.

CHALLENGE

To have a balanced lifestyle without having a workload at her job and taking advantage of her situation as a first time mom.

VERBATIMS

"I'm concerned I'm not getting the enough nutrients in my diet while pregnant".

"I regularly search or visit food-related websites online"



Valeria

Has a 0-12 months old child (C1)

WHAT IS SHE LIKE?

33 years old, has 2 kids, works 6 hours a day as a bank manager near her home. She is perfectionist and psychorigid. She manages the household budget.

CHALLENGE

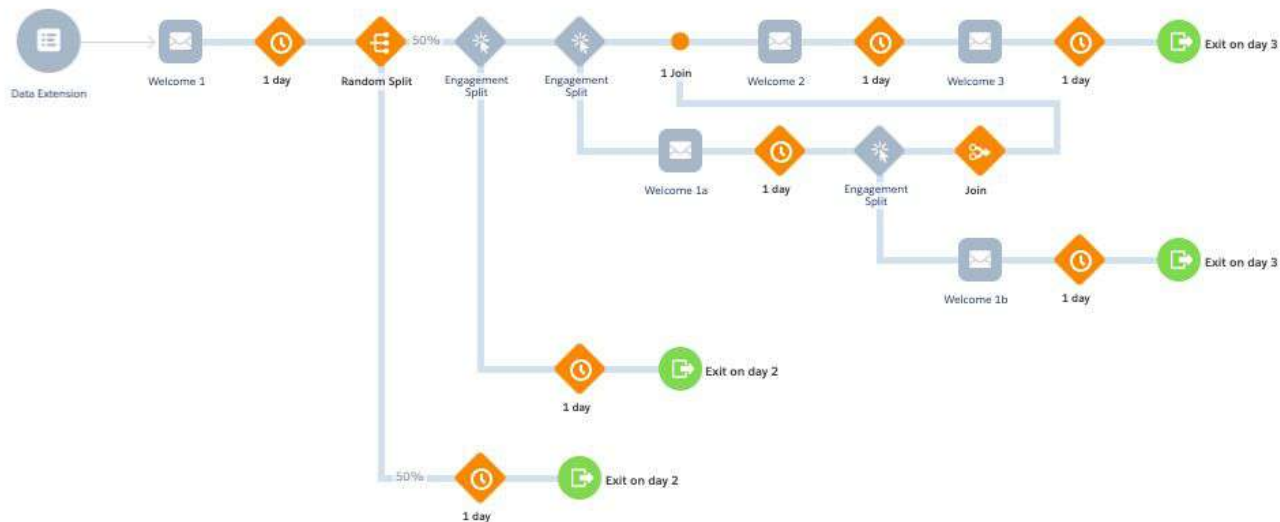
She intelligently manages the household budget and wants to have their children in perfect conditions.

VERBATIMS

"I rely on my smartphone to keep record of familiar topics: appointments, shopping... everything!"

Desarrollamos una plataforma de lealtad y fidelización alojada en el sitio web Master mamá que permite a las madres tener contenido de valor, que resolverá las dudas más comunes que tienen nuestras consumidoras. Cada vez que el usuario consuma un contenido va a recibir un diploma con el que se les otorgará una distinción, para generar más estímulos en las madres para ser cada día mejor en su rol. Además recibirán puntos que podrán redimir en descuentos en productos de la tienda virtual, y en valoraciones nutricionales por el equipo de especialistas de Abbott Nutrition.

¿Cómo lo afrontamos?



A través de Marketing Cloud, se hizo la conexión de los datos del registro, de tal modo en cualquier plataforma en la que se registre el usuario, iniciará sesión en los dos sitios web, conectandolos automáticamente.

Con la base de datos actual y de nuevos leads que van ingresando, entran en un journey hecho en Salesforce Marketing Cloud en el cual se les notificará vía email y SMS, el lanzamiento e invitación a que hagan parte de la comunidad, además estos journeys está conectados con toda la experiencia de usuario, permitiendo que las mamás se mantengan actualizadas con su estatus en la comunidad.



Thank you!