

Salesforce. Marketing Automation

Introducción a las diferentes soluciones de Marketing Automation de Salesforce. Cómo decidir cuál es la ideal y posibles sinergias

julio de 2026



Toda la información contenida en el presente documento y sus anexos, tiene carácter confidencial, y sólo puede ser utilizada con el fin de ser evaluada por el destinatario (sea cliente, proveedor, colaborador, partner, etc.) de la misma y a los solos efectos de conducir los tratos comerciales, o de otra naturaleza, que motivan el envío del documento (en lo sucesivo, el “Propósito”).

La información aquí presentada es propiedad de la sociedad del grupo controlado por Indra Sistemas, S.A. que suscribe el presente documento (en lo sucesivo, “Indra”), y es constitutiva de secreto empresarial (también denominado en determinadas jurisdicciones, secreto comercial), y además, puede estar protegida por derechos de autor, derechos afines, patente, modelo de utilidad y/o diseño industrial por lo que queda terminantemente prohibida su divulgación y/o transmisión a terceros sin el permiso previo, expreso y por escrito de Indra.

Se limitará al máximo el acceso a la información confidencial por parte del personal del destinatario de la misma, o del personal de aquellos terceros a los que Indra haya autorizado a acceder a

la información confidencial, limitándose únicamente a aquellas personas cuyo acceso resulte estrictamente necesario, y debiendo el destinatario de la información confidencial garantizar que informa a dichas personas del carácter confidencial y propietario de la información así como del Propósito, asegurando que dicho personal trata la información confidencial única y exclusivamente para el Propósito, y absteniéndose de toda divulgación. Una vez finalizado o concluido el Propósito, el cliente debe restituir a Indra toda la información confidencial sin conservar ninguna copia de la misma, no pudiendo utilizar de ninguna manera, ni para ningún fin la información confidencial y/o propietaria facilitada por Indra salvo que haya sido autorizado para ello previa y expresamente por escrito por Indra.

El destinatario de la información confidencial, después de finalizado el Propósito, no podrá utilizar de ninguna manera ni para ningún fin la información confidencial y/o propietaria facilitada por Indra.

Copyright © 2024 Indra. Todos los derechos reservados. España

Bienvenida

Sergio
Guerra



**+20 años de
experiencia**

Manager
Sistemas Gestión
Empresarial

“ Facilitador. Siempre
buscando soluciones
sencillas a retos
complejos



sguerra@minsait.com

gracias

01

QUIENES SOMOS

02

SOLUCIONES MARKETING
AUTOMATION DE SALESFORCE

03

QUÉ SOLUCIÓN CUALIFICA MEJOR
PARA MIS NECESIDADES

04

MARKETING CLOUD NEXT FOR
ENGAGEMENT

05

DESPEDIDA Y CIERRE

Quienes somos

Somos una compañía global de referencia en los sectores de **Defensa, Aeroespacial y Tecnologías Digitales Avanzadas**

Creemos en la **tecnología** como un elemento estratégico que nos permite construir un **futuro mejor y más seguro** para todos.

Impulsamos **nuevas capacidades que se anticipan a los retos y las amenazas del mañana**, a través de tecnologías innovadoras, autonomía industrial, relaciones de confianza, y un firme compromiso con la sostenibilidad y el mejor talento.

Así contribuimos a la transformación que países, sociedad, negocios y personas necesitan para asegurar su **autonomía estratégica, su libertad y su prosperidad**.

Somos un Grupo preparado para el futuro

Especializado en distintos mercados y trabajando bajo distintas marcas

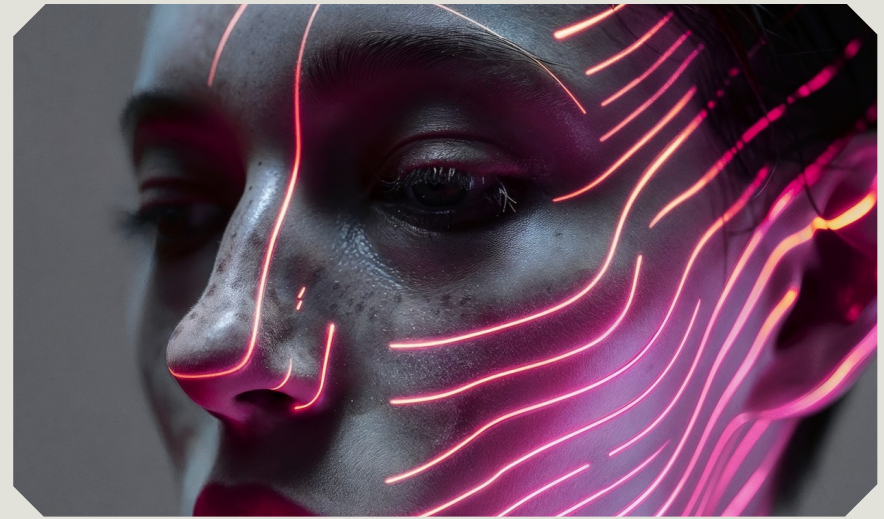


Defence

Air Traffic

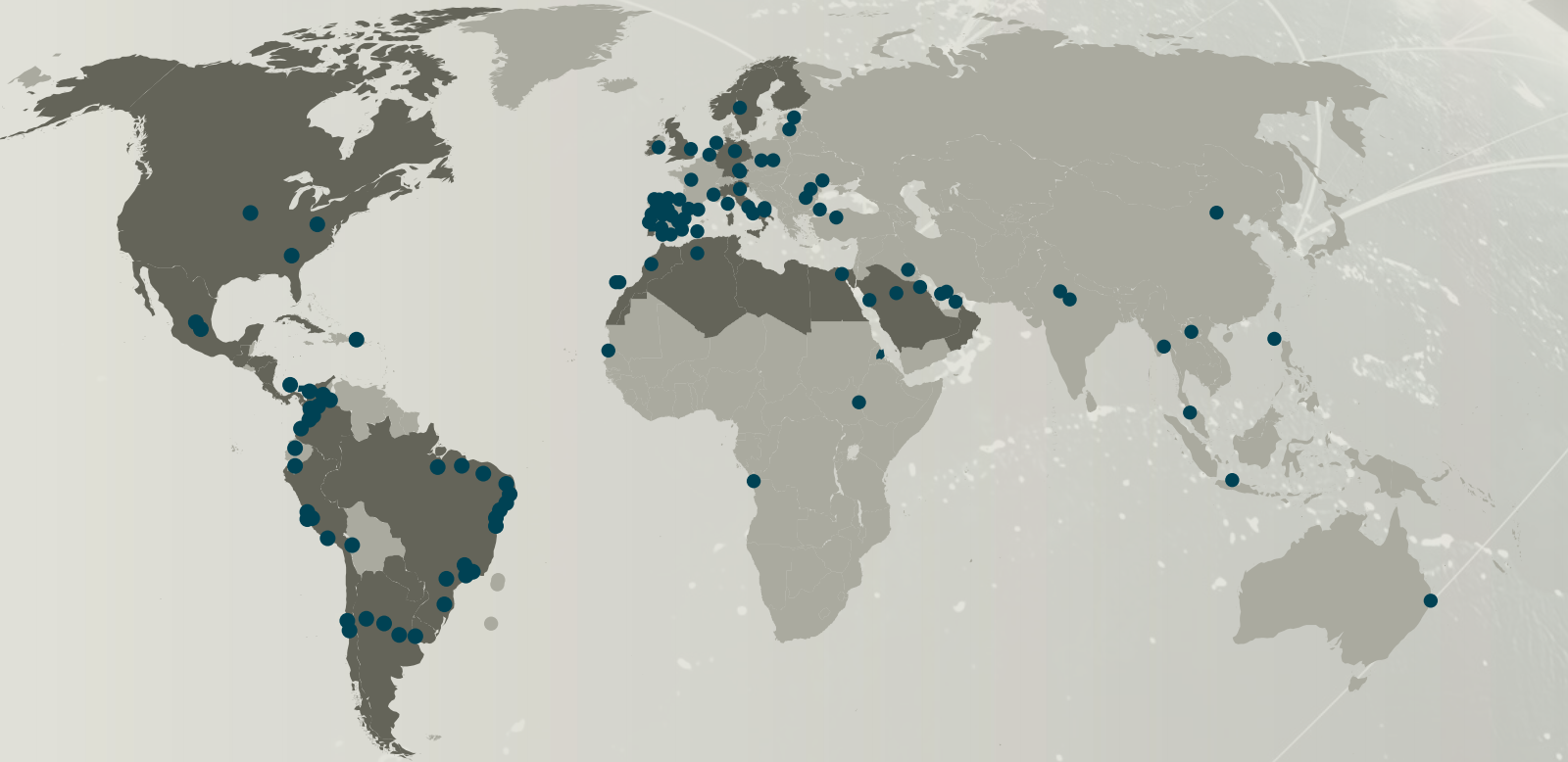
Space

Mobility

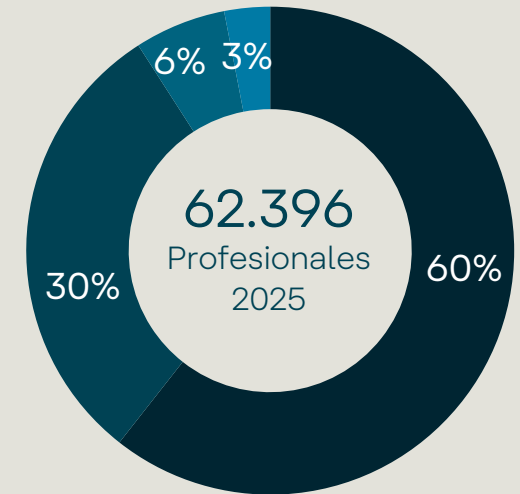
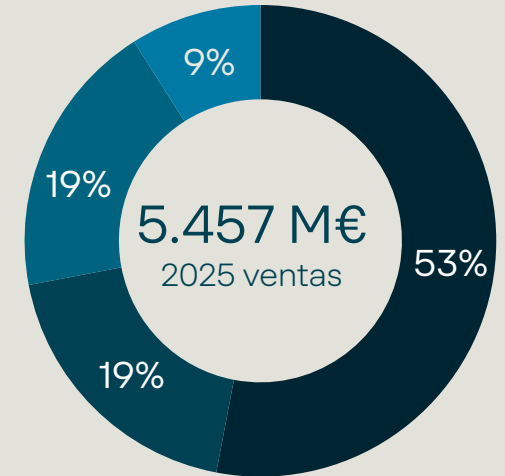


Somos un Grupo con huella global

Tenemos presencia local en **+49 países**
y actividad comercial en **+140 países**



● Oficinas ■ Mercados domésticos



■ España ■ América
■ Europa ■ Asia, O. Medio y África

Sistemas de Gestión Empresarial

- Impulsamos la eficiencia, el control y la escalabilidad de los procesos clave del negocio
- Acompañamos a grandes y medianas organizaciones en su evolución operativa. Combinamos tecnología, consultoría y operación para lograr eficiencia. Nos avalan más de 20 años de experiencia, alianzas con líderes tecnológicos y una sólida visión sectorial.

>3.000 >15

Profesionales

Países

 2024 'Salesforce New Logo Partner of the year

 Microsoft

 SAP

 GENESYS

 opentext™



La presión normativa, la necesidad de abrir nuevas líneas de negocio y expandirse están impulsando una modernización profunda de los sistemas de gestión. Los líderes del mercado ya están adoptando soluciones cloud, IA y automatización para escalar, adaptarse y anticiparse al cambio. Nuestra propuesta permite a las organizaciones responder con flexibilidad, agilidad y resiliencia.

Nuestras Capacidades en Salesforce



SPAIN CONSULTING PARTNER RECOGNITION
New Logo Partner of the Year FY24



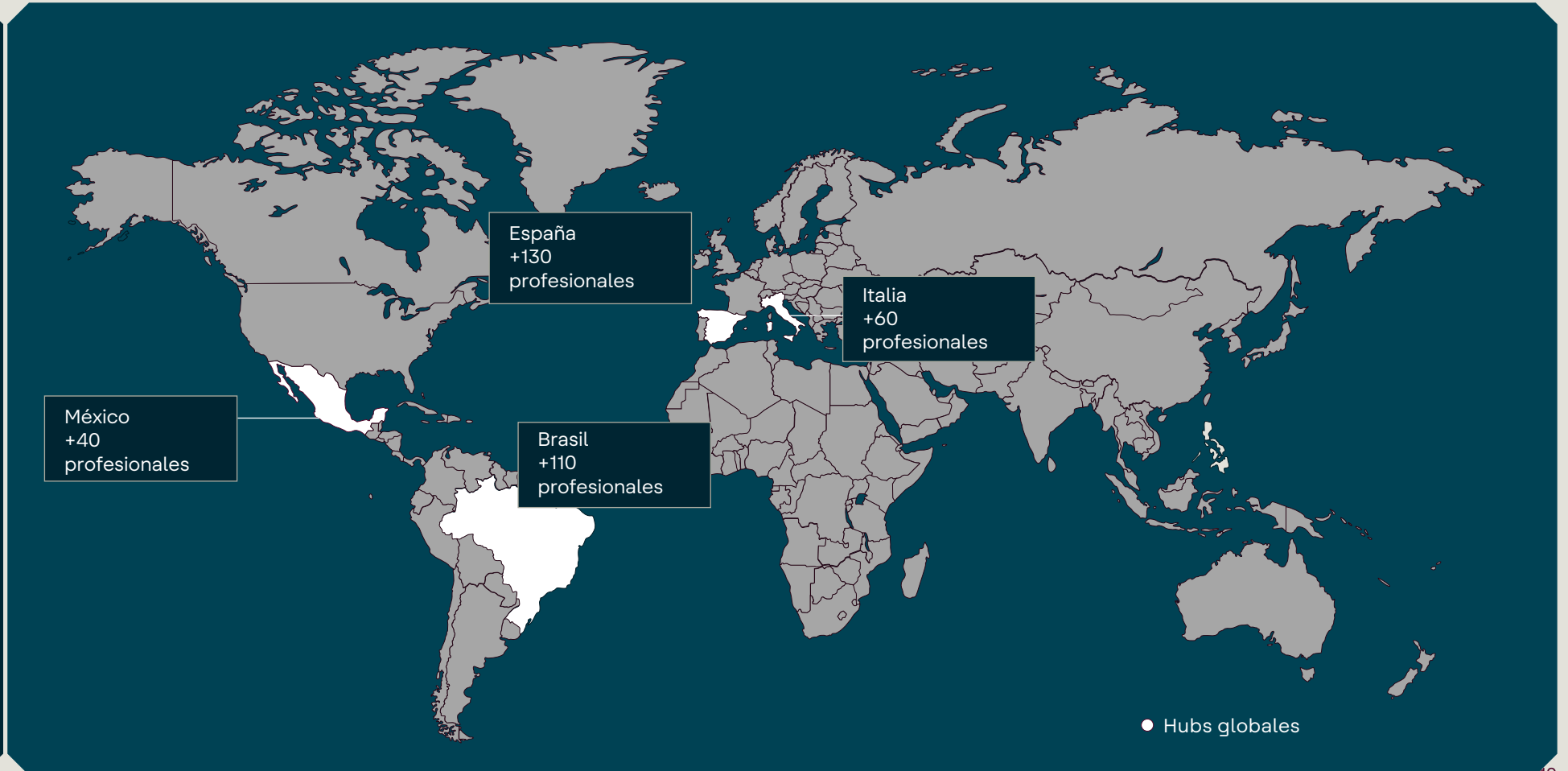
Salesforce: Partner estratégico de Minsait

+360
Profesionales

+760
Certificaciones
y acreditaciones

Alta especialización en las principales Soluciones Cross: Platform, Sales Cloud, Service Cloud, Field Service, Service Voice, Marketing Cloud, MC Account Engagement, Experience Cloud, Data Cloud, Commerce Cloud, CPQ, Mulesoft, CRM Analytics, Tableau.

Foco en la incorporación de la IA (Agentforce) en las diferentes nubes de Salesforce.



Colaboramos en la implantación de soluciones de Marketing desde diferentes enfoques tecnológicos y líneas de trabajo...



+20 años

Acumulamos más de 20 años de experiencia en la implantación y operación de soluciones comerciales de Marketing Automation

Implantación

Proyectos de despliegue de soluciones comerciales de Marketing Automation con las principales soluciones del mercado



Operación

Refuerzo de los equipos de Marketing con personal cualificado que les ayude a explotar las capacidades de la plataforma conforme a las buenas prácticas



Evolución

Proyectos de actualización tecnológica de las plataformas. Despliegue de nuevos canales e integración con nuevos sistemas dentro del ecosistema de Marketing



Soluciones Marketing Automation de Salesforce

Qué dicen los analistas...



Fuente: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-2LYLESTO&ct=250924&st=sb>

- Salesforce is a Leader in this Magic Quadrant. Its Salesforce Marketing Cloud Engagement is supplemented by Data Cloud, Marketing Cloud Personalization, Marketing Cloud Intelligence and Loyalty Management. It supports multistep customer journeys and delivers an enterprisewide platform strategy.
- Its North America-based global operations serve a range of clients across banking, insurance, healthcare, media and retail.
- It recently released AI-powered automation for two-way conversational SMS, and Marketing Cloud Next to modernize and merge multichannel marketing with Data Cloud. Its roadmap includes agentic tools through Agentforce, including agentic decisioning for customer journeys; AI-driven content creation; and enhanced website content personalization and data actions.



Informe realizado considerando las capacidades que ofrecen las distintas soluciones de Marketing comercializadas por Salesforce, incluyendo la capacidad de complementarse entre ellas

Salesforce comercializa distintas soluciones de Marketing...

Marketing Cloud Account Engagement

Herramienta de automatización *data-driven* orientada a la colaboración de los equipos de marketing y ventas

- **Mono fuente**, donde la fuente de datos es Salesforce
- Orientado a acelerar la **adquisición** de nuevos candidatos y conversión de las oportunidades en curso en ventas
- **Priorización y calificación de candidatos** automatizada en base a las interacciones con los activos digitales (procesos de grading y scoring)
- Asignación y alertado entre los agentes de Sales Cloud en los momentos clave del proceso de venta
- Personalización comunicaciones canales **Email y Web**
- **Tracking** de actividad visitantes en la **Web**
- Conectores para integración con herramientas terceras (RRSS, eventos, Google Adwords, etc.)
- Reporting out-of-the-box bastante completo

Marketing Cloud Engagement

Salesforce Marketing Cloud es el referente en la gestión de customer journeys "1:1"

- Capacidad de explotar **visión 360°** del cliente
- Gestiona las interacciones a lo largo de **todo el ciclo de vida** del cliente (captación, onboarding, fidelización, etc.)
- **Gestión centralizada omnicanal** (Email, SMS, Web, Push notification, Call Center, RRSS, etc.).
- Integración plataforma Salesforce a través de **conector nativo** (Marketing Connect)
- **Multiorganización**
- **Múltiples capacidades de integración** (SFTP, conectividad tiempo real basada en APIs)
- Capacidades de **Inteligencia Artificial** para la optimización de los impactos, análisis de resultados, etc.
- ...

Marketing Cloud Next

... the end of the 'do not marketing replay'

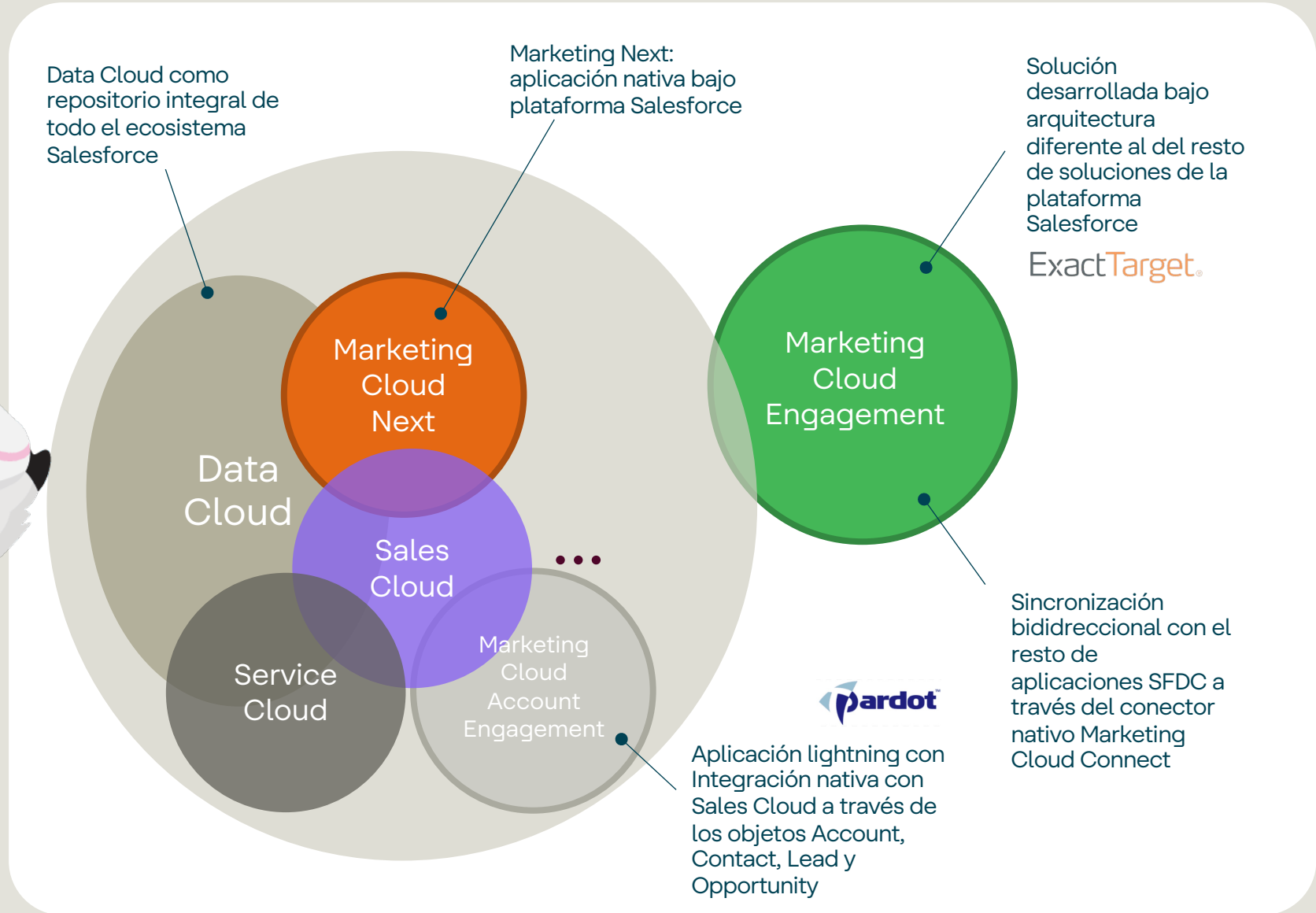
- Desarrollado de forma nativa **sobre plataforma Salesforce**
- Totalmente integrada con el resto de aplicaciones de Salesforce
- Utiliza **Data 360** como repositorio de información (Data Cloud)
- Dota a los equipos de Marketing de **capacidades agénticas**
- **Enriquece** las **soluciones de Marketing previas** con las capacidades agénticas, posibilidad de orquestación de múltiples journeys, etc.



Ecosistema de aplicaciones Salesforce









A vista de pájaro...



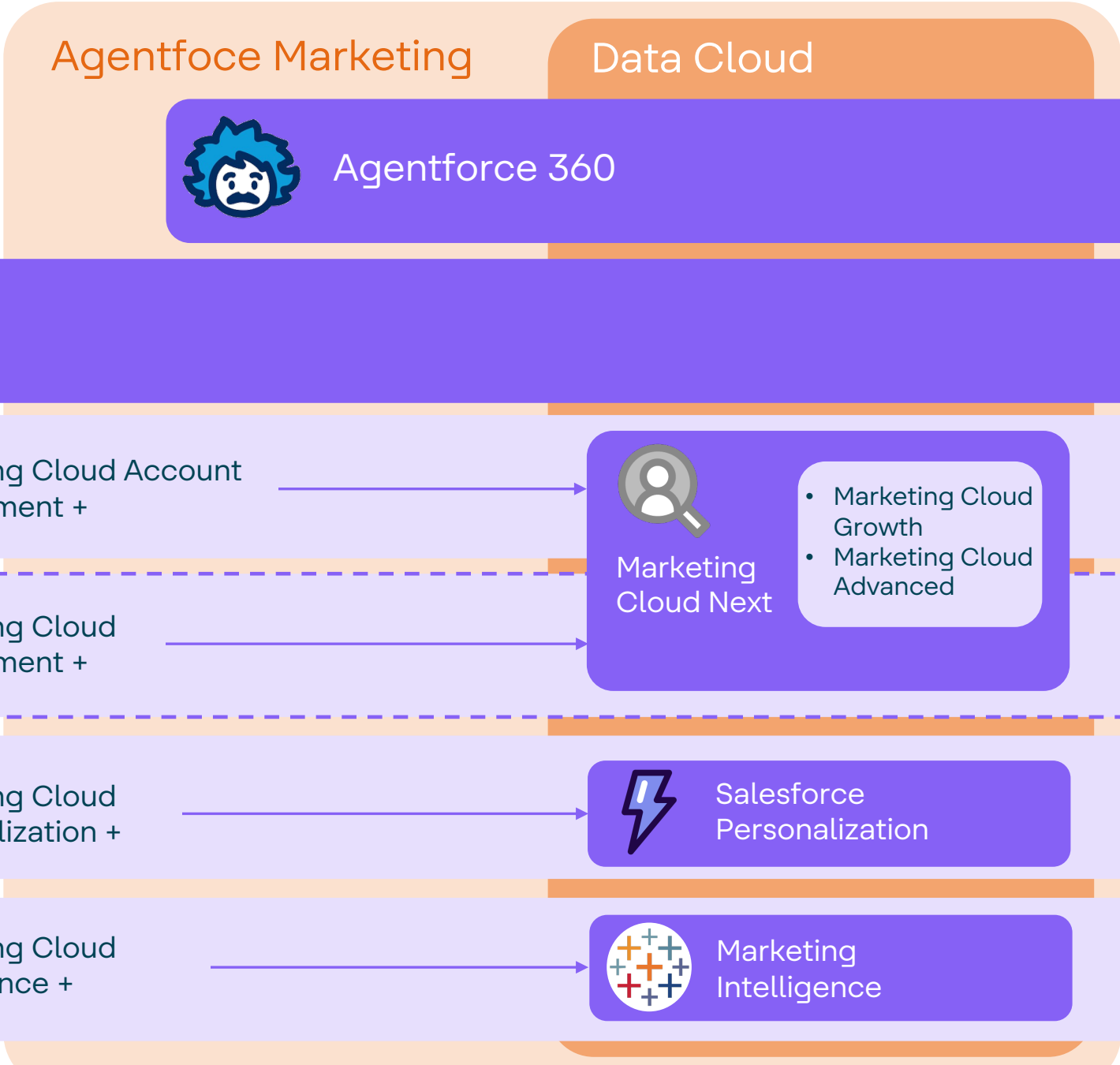
Cuadro resumen



	 Producto	 Historia	 Fortalezas	 Debilidades
 Marketing Cloud Account Engagement Pardot → MCAE	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocada a B2B • Totalmente integrada con Salesforce CRM • No funciona de forma independiente 		<ul style="list-style-type: none"> • Fácil de usar • Captación, Lead scoring, nurturing, alineación con ventas (grading) • Ideal para equipos pequeños/medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de datos restringido a objetos Account, Contact, Lead, Opportunity y otros relacionados directamente con Contact y Lead
 Marketing Cloud Engagement ExactTarget → SFMC → MCE	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma más madura (~25 años). • Enfocada a grandes empresas B2C • Puede funcionar sin CRM (standalone) 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy flexible y configurable • Casos complejos • Ecosistema potente 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad media/alta • Requiere equipo técnico + marketing
Marketing Cloud Next Growth → Advanced → Core → Next → Marketing Cloud	<ul style="list-style-type: none"> • Producto más reciente –lanzamiento pequeñas empresas 2024 • Basado en Data 360 • Integrado con Agentforce (IA) 		<ul style="list-style-type: none"> • Construido sobre plataforma Salesforce • Automatización asistida por IA • Segmentación avanzada con Data 360 • <i>Two-way conversation</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Producto en proceso de evolución • Consumo por uso • Construido sobre plataforma Salesforce


Upgrade, don't replace

■ Producto ■ Licencia



Anuncios recientes

La apuesta de Salesforce por seguir innovando, hace que el flujo de liberación de nuevas funcionalidades no se detenga....

Salesforce firma un acuerdo definitivo para adquirir 

01 de junio de 2026

Juntos, redefiniremos la forma en que las marcas interactúan con los clientes, dotando a Agentforce de la capa de contenido que necesita para que cada interacción resulte verdaderamente atractiva

Karthik Rau, director ejecutivo de Contentful

Evolución hacia una operación sininterfaz de usuario, donde inteligencias artificiales como Claude o ChatGPT puedan acceder a MCE como aplicación externa gestionando datos, automatizaciones y journeys utilizando lenguaje natural

MCP para Marketing Cloud Engagement

Keynote de Marketing de Agentforce | Connections 2026

Nuevos agentes para Marketing Cloud

Keynote de Marketing de Agentforce | Connections 2026

- Content Agent
- Marketing Outcomes Agent
- Analytics Agent
- Offer Management Agent
- Planning & Ops Agent



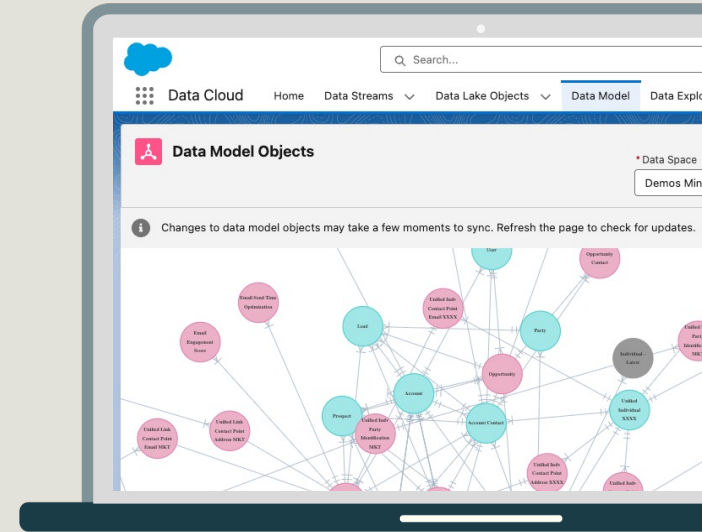
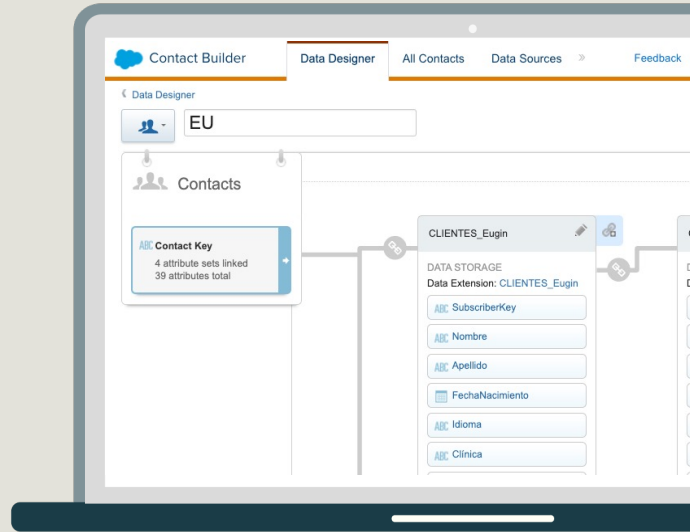
Qué solución cualifica
mejor para mis
necesidades

Misma funcionalidad, distinta forma de resolverla...



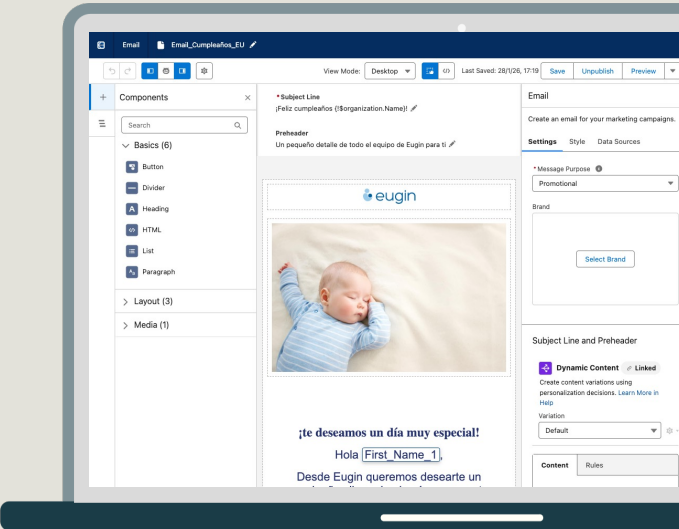
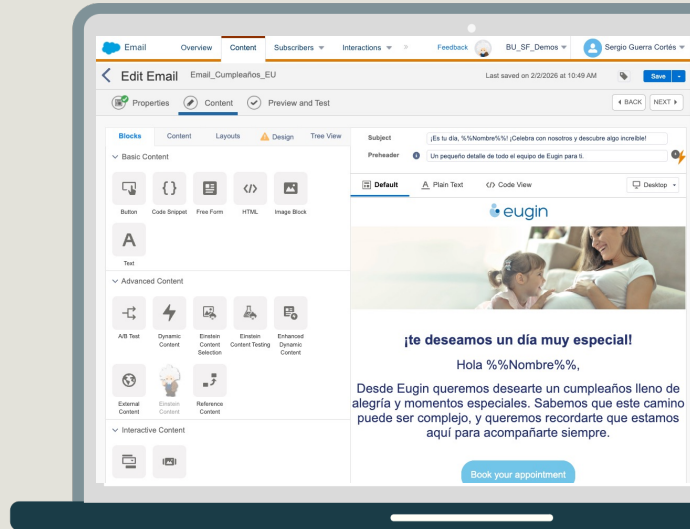
Selección del público objetivo al que irá dirigida la comunicación

Modelo de datos abierto para dar respuesta a las necesidades de segmentación y personalización



Configuración de la/s creatividad/es a enviar

Capacidades para la generación de contenido rico a nivel visual a través de componentes predefinidos

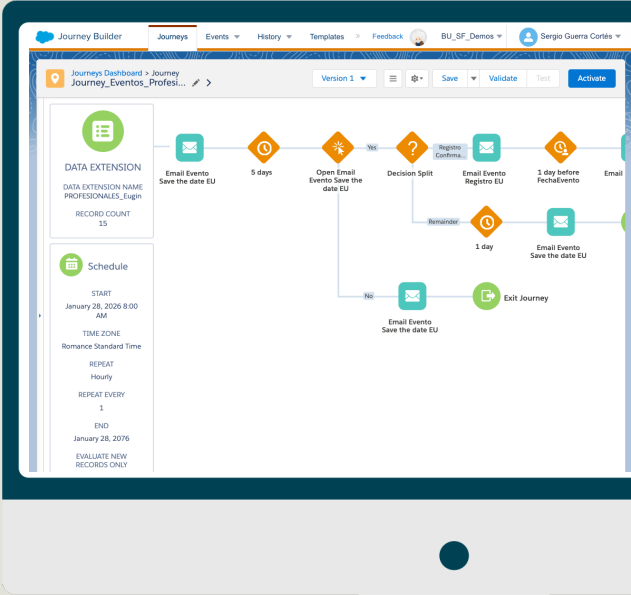


Misma funcionalidad, distinta forma de resolverla...



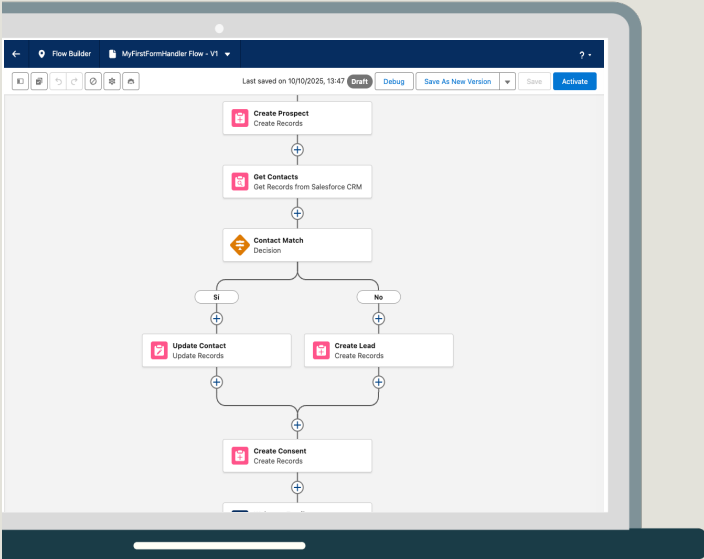
Diseño y ejecución del plan de comunicación

Definición de Customer Journey a través de interfaz *user-friendly* con capacidad de intercalar canales, procesos de decisión, elementos basados en IA predictiva, etc.



Componente Journey Builder de Marketing Cloud Engagement

Marketing Cloud Engagement (MCE)



Campaign Flows. Extensión de los Flows tradicionales de Salesforce con actividades específicas para la gestión de campañas (ej. procesos de decisión basados en el engagement con las comunicaciones)

Marketing Cloud Next (MC)

La decisión de optar por una u otra solución deberá combinar datos objetivos y variables intangibles...



	Marketing Cloud Account Engagement (MCAE)	Marketing Cloud Engagement (MCE)	Marketing Cloud Next (MC)
Público objetivo	Empresas B2B medianas y grandes	Grandes empresas B2C	Inicialmente pensado para pequeñas y medianas empresas B2C y B2B –actualmente apuesta Salesforce para cualquier tipo logía de empresa
Problemática a resolver	Marketing enfocado en generación y maduración de leads, alineado con ventas	Marketing complejo, altamente personalizado y adaptado a procesos de negocio	Marketing sencillo apoyado en capacidades agentic
Dependencia de Salesforce CRM	Requerido	Opcional	Plataforma Salesforce
Flexibilidad y personalización	Moderada	Alta	Alta –en evolución
Complejidad de implantación	Baja	Moderada	Moderada –requiere despliegue Data Cloud
Capacidades clave	Captación, lead scoring, lead grading y seguimiento de prospectos	Segmentación avanzada, orquestación de journeys complejos y alta capacidad de personalización	Interfaz drag & drop, capacidades agenticas y funcionalidades más recientes
Ecosistema y recursos	Consolidado y robusto	Consolidado y robusto	En evolución
Modelo de pricing	Simple. Basado en Contactos	Combinado. Basado en distintas variables: contactos, canales y comunicaciones	Basado principalmente en consumo
Adecuación tipo cliente	Empresas B2B con procesos comerciales estructurados	Organizaciones con necesidades complejas y soporte IT especializado	Empresas con necesidades estándar basado en stack Salesforce
Estado del producto	Producto consolidado	Producto consolidado	En evolución







Otras variables a considerar

Principales capacidades	Acceso a datos	Canales	Segmentación y personalización	Integración sistemas terceros	Principales variables de licenciamiento
<p>Marketing Cloud Account Engagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta sólo datos disponibles en Sales Cloud (Account, Contact, Lead y Opportunity –con posibilidad de acceder a otros objetos con relación directa a través de licenciamiento especial • Posibilidad de importar Prospects a través de ficheros .csv 	<ul style="list-style-type: none"> • Email • Web • RRSS (publicación de Posts en LinkedIn, Facebook y X) 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de segmentación simples sin necesidad de tener conocimiento técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de exponer API a sistemas terceros • Importación de Prospectos a través de ficheros .csv 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Prospectos en base de datos <i>mailables</i> --con capacidad de ser contactados por Email • Posibilidad de acceder a Custom Objects para implementar procesos de segmentación
<p>Marketing Cloud Engagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a cualquier dato disponible en SFDC • Posibilidad de definir un modelo custom incorporando datos de sistemas terceros 	<ul style="list-style-type: none"> • Email • SMS • Notificaciones Push en App móviles • Web • WhatsApp • Otros –a través de Custom Activities y ficheros batch 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar filtros de forma sencilla a través de Data Filters • Capacidades avanzadas por medio de SQL y Automations 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a un amplio Market Place • Posibilidad de activar conexiones con sistemas terceros a través de API Rest • Intercambio de ficheros masivos vía sFTP • Capacidad de integrarse con sistemas terceros vía Custom Activities 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales activos • Volumen de Contactos en la base de datos • Número de comunicaciones (según canal) –mecanismo de cotización basado en <i>supermessages</i>
<p>Marketing Cloud Next</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Data Cloud como repositorio fuente de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Email • SMS • Notificaciones Push en App móviles • Web • WhatsApp • RRSS (por medio de conectores) • Otros –a través de desarrollos específicos en Apex 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de explotar las capacidades agénticas para establecer segmentos • Capacidad de recurrir a SQL y otros mecanismos de segmentación (Builders) propios de las capacidades de Data Cloud 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de enriquecer ecosistema de datos a través de las capacidades nativas de Data Cloud (Data Streams batch y real time) • Integración con sistemas terceros vía programática a través de componentes Apex 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales activos • Consumo basado en créditos – procesos de segmentación y uso de capacidades agénticas



Los casos de uso objetivo ayudan a determinar la solución óptima

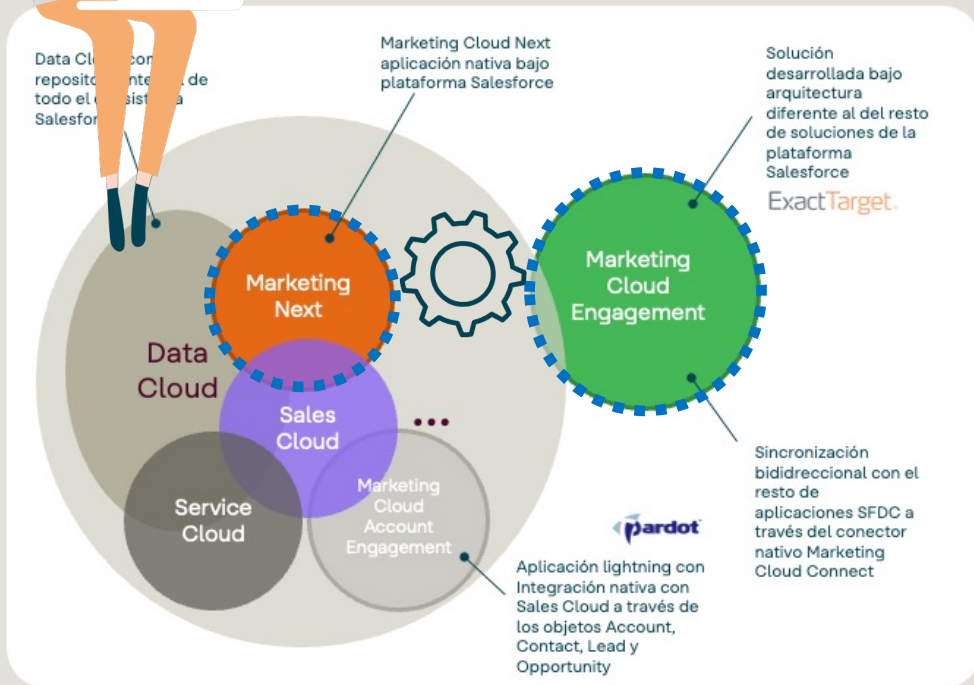
Casos de uso

			Marketing Cloud Account Engagement	Marketing Cloud Engagement	Marketing Cloud Next	Comentarios
COMO Marketing	QUIERO Utilizar el canal SMS como medio de contactar con mis clientes potenciales	PARA Aprovechar las altas tasas de apertura que ofrece este canal				MCAE no habilita el canal SMS, limitándose al canal Email y Web (para la publicación de landings y formularios de captura)
COMO Compañía	QUIERO Gestionar diferentes negocios de manera independiente	PARA Mantener como silos independientes el tratamiento que hago en el ámbito de Marketing por cada uno de los Negocios				La capacidad de diferenciar entre distintas Business Units la ofrecen en la actualidad todas las soluciones, si bien en el caso de MCAE algunos requerimientos específicos podrían no ser resueltos de forma nativa (ej. base de clientes común para todas las unidades de negocio)

Marketing Cloud Next for Engagement

Marketing Cloud Next for Engagement unifica datos existentes de Marketing Cloud Engagement con Salesforce

Esta integración proporciona un acceso a funciones adicionales permitiendo una vista unificada de las actividades de Marketing



A vista de pájaro...

Funcionalidades habilitadas para Marketing Cloud Engagement

Digital Wallet

- Consulta la información sobre gastos en todos los productos de Salesforce. En estos informes aparece todo el uso de mensajes de marketing, clasificado por canal, intervalo de fechas y unidad de negocio. Los canales de SMS y WhatsApp también desglosan los mensajes enviados por país de destino.

Next-Gen Campaigns

- Organiza tus iniciativas de marketing con campañas de última generación que combinan recursos, automatizaciones e incluso Customer Journeys. La interacción global se agrupa en la campaña.

Marketing Cloud Next for Engagement unifica datos existentes de Marketing Cloud Engagement con Salesforce

A vista de pájaro...

Funcionalidades habilitadas para Marketing Cloud Engagement

Flow Builder

- Automatiza las experiencias de los clientes y las actividades de la plataforma añadiendo triggers, ramificaciones, puntos de decisión y actividades de envío de mensajes. Estos flujos se integran de forma nativa con Service Cloud, Sales Cloud y Data 360.

Toma de decisiones impulsadas por Agentes

- Especifica un grupo de recorridos en los que participarán los clientes e identifique los objetivos de su campaña. Agentforce determina el mejor recorrido basándose en las tendencias de comportamiento y demográficas de cada cliente.

Generación de audiencias

- Crea audiencias altamente segmentadas, desglosando su universo de clientes por datos demográficos, comportamientos e historial. Los atributos disponibles incluyen datos de interacción, por lo que puede conectar la automatización de última generación con datos de geolocalización, recorridos o actividad móvil.

Marketing performance

- Vea y comparta tendencias de envío y de interacción, o analice datos con filtros por canal, intervalo de fechas o ID de cuenta. Estos informes pueden combinar datos de Engagement y Next.

Agentes conversacionales

- Implementa agentes de IA que automatizan ciertas tareas, como la creación de contenido de campaña y la gestión de aprobaciones.

Analítica

- Crea informes personalizados, tablas dinámicas y paneles de control con unos simples clics, sin necesidad de programar. Tus informes pueden incluir datos de toda la plataforma de Salesforce.

Cómo obtener valor de la unificación de datos

Aprovecha las nuevas capacidades de Marketing Next para potenciar la plataforma de Marketing Cloud Engagement



Por dónde empezar con Marketing Cloud Next for Engagement

“Keep Journey Builder, add Flow Salesforce

Para mitigar riesgos e impulsar una adopción ágil, la estrategia debe seguir un enfoque estricto de **"Coexistencia Híbrida"**

Engagement

“el músculo”

Conserva la ejecución técnica masiva y de alto volumen. Las Query Activities que procesan millones de registros diarios, los Sender Authentication Packages (SAP) ya calentados y blindados, y las plantillas con AMPscript avanzado se mantienen intactas operando sin interrupciones.



Next

“el cerebro”

Se introduce gradualmente como la capa de inteligencia en tiempo real. En lugar de desarrollar complejos procesos ETL por lotes (batch), se despliegan automatizaciones en Core que enrutan a los clientes hacia Engagement.

Por dónde empezar

La estrategia para comenzar a utilizar las capacidades de última generación que brinda Marketing Cloud Next para los clientes que ya disponen de Marketing Cloud Engagement dependerá, entre otros, de los activos con los que cuenta y el nivel de explotación de las capacidades de dichos activos (ej. uso intensivo Journey Builder, procesos de activación desde Data 360, etc.)



Productos	Funcionalidad	Enfoque	Fase
Engagement Users	Digital Wallet	· Consulta Digital Wallet y crea informes personalizados	Adopción
	Campaigns and Flows	· Conecta campañas next-gen a journeys	Adopción
	Unified Reporting	· Consulta la información en dashboards y crea informes ad-hoc	Adopción
	Campaigns and Flows	· Activa segmentos en sistemas terceros con los conectores de Mulesoft · Desencadena journeys utilizando flows de Salesforce	Evolución
	Agentforce	· Crea agentes que te ayuden a ejecutar acciones de forma autónoma	Evolución
Salesforce CRM Users	Digital Wallet	· Consulta Digital Wallet y crea informes personalizados	Adopción
	Campaigns and Flows	· Conecta campañas next-gen a journeys · Asocia Salesforce objects a campañas next-gen	Adopción
	Unified Reporting	· Consulta la información en dashboards y crea informes ad-hoc	Adopción
	Segmentation	· Crea segmentos con datos de Data 360, CRM, o otras data extensions.	Evolución
	Campaigns and Flows	· Envía emails desde MCE a segmentos definidos en MC · Activa segmentos en sistemas terceros con los conectores de Mulesoft · Añade miembros de segmentos en Engagement journeys · Gestiona diferentes Engagement journeys via flows	Evolución
Data 360 Users	Digital Wallet	· Consulta Digital Wallet y crea informes personalizados	Adopción
	Campaigns and Flows	· Envía emails desde MCE a segmentos definidos en MC · Conecta campañas next-gen a journeys	Adopción
	Campaigns and Flows	· Añade miembros de segmentos en Engagement journeys · Gestiona diferentes Engagement journeys via flows · Activa segmentos en sistemas terceros con los conectores de Mulesoft	Evolución
	Agentforce	· Relaciona objetos del CRM con campañas next-gen · Refresh existing Engagement journeys with flow data · Crea agentes que te ayuden a ejecutar acciones de forma autónoma · Trigger the next best Engagement journey*	Evolución
	Campaigns and Flows	· Crea agentes que te ayuden a ejecutar acciones de forma autónoma · Trigger the next best Engagement journey*	Evolución
Salesforce and Data 360 Users	Digital Wallet	· Consulta Digital Wallet y crea informes personalizados	Adopción
	Campaigns and Flows	· Desencadena el envío de emails en MCE vía flows de marketing · Relate Salesforce objects to next-gen campaigns · Connect next-gen campaigns to journeys* · Trigger Engagement journeys via marketing flows*	Adopción
	Agentforce	· Crea agentes que te ayuden a ejecutar acciones de forma autónoma · Añade agentes a marketing flows · Trigger the next best Engagement journey*	Evolución
	Channels and Messaging	· Configura mensajes conversacionales por SMS · Configura mensajes conversacionales por WhatsApp	Evolución

Por dónde empezar



Adopción gradual

Seguir desarrollando MCE al tiempo que se va incorporando progresivamente Agentforce Marketing para determinados casos de uso interoperables y procesos operativos.

Adopción “acelerada”

Crear nuevas campañas y procesos operativos en Agentforce Marketing.
Mantener la instancia de MCE para las campañas y operaciones existentes.

Recomendada
Aproximación menos disruptiva

Adopta la solución a tu propio ritmo y disfruta de beneficios inmediatos que mejoran tu implementación actual de MCE.

Disfruta de todas las ventajas de Agentforce Marketing sin interrumpir tus operaciones.



Tres grandes etapas de adopción

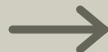


Primeros pasos Quick wins y visibilidad

Funciones que requieren un esfuerzo mínimo de configuración técnica y ofrecen un alto valor inmediato, ideal para equipos que recién aterrizan en la plataforma Salesforce Platform (Core)



- **Digital Wallet**
- **Campañas unificadas**
- **Marketing performance**



Siguientes pasos Automatización y segmentación

Fase que requiere una arquitectura de datos planificada, apoyándose fuertemente en las nuevas herramientas lógicas.

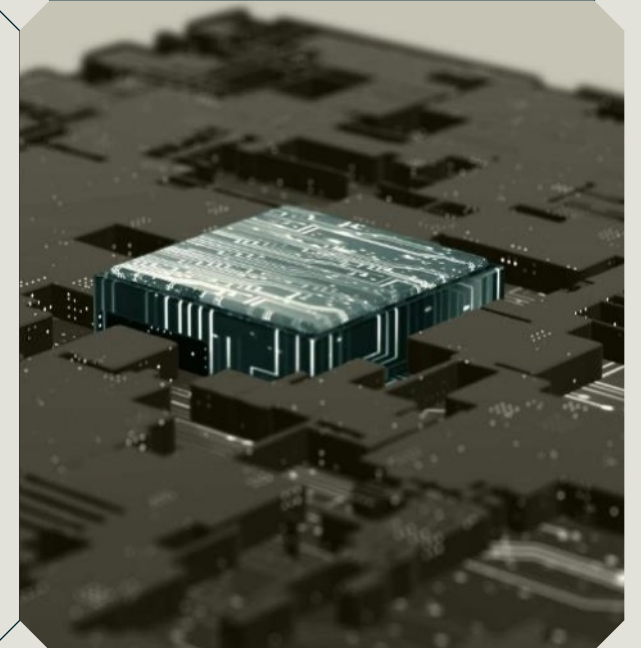
- **Flow builder**
- **Analítica avanzada**
- **Segmentación basada en Data 360**



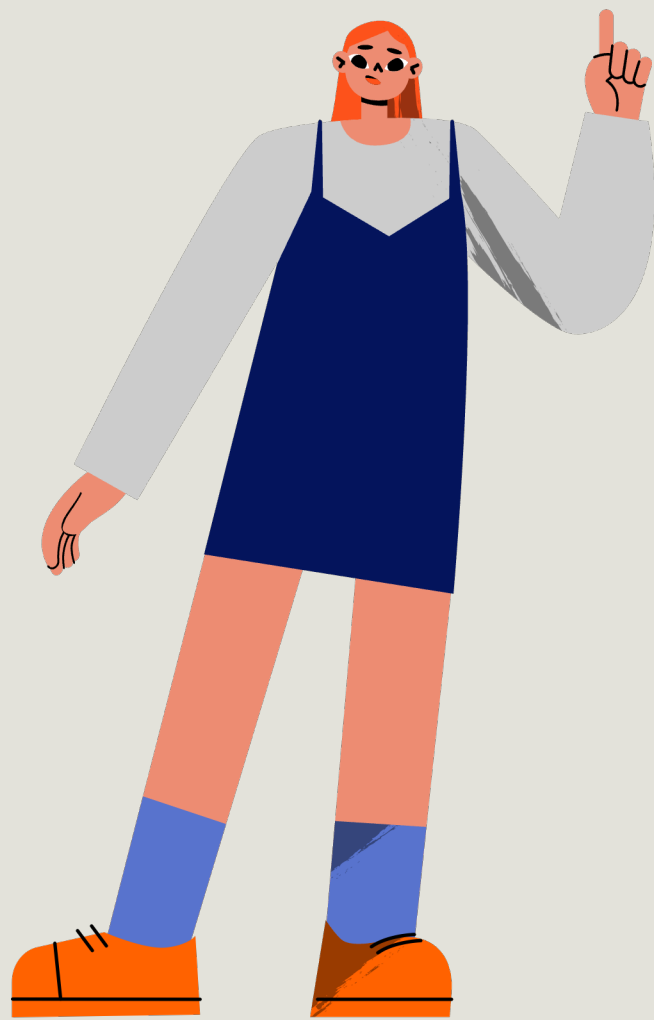
Configuración avanzada IA y casos de uso complejos

IA y casos de uso complejos

El último escalón hacia una arquitectura “agéntica” basada en agentes e IA



Algunas ideas por dónde empezar...



Digital Wallet



Analiza las tendencias de uso por unidad de negocio para prever el presupuesto y configurar alertas con el fin de evitar sobrecostos mediante un panel de control de autoservicio

Marketing Performance



Realiza un seguimiento del rendimiento de las campañas mediante cuadros de mando unificados, que ofrecen una visibilidad clara de los datos de entregabilidad y rendimiento en todos los correos electrónicos y recorridos

Conecta Journeys vía Flow



Dirige dinámicamente a los usuarios a través de múltiples recorridos de MCE utilizando eventos predefinidos, segmentos o decisiones basadas en datos

Two-way conversations



Envía mensajes bidireccionales a través de un único número en cualquier departamento. Incluye ofertas promocionales, compras de productos y atención al cliente

Toma de decisiones basadas en Agentes

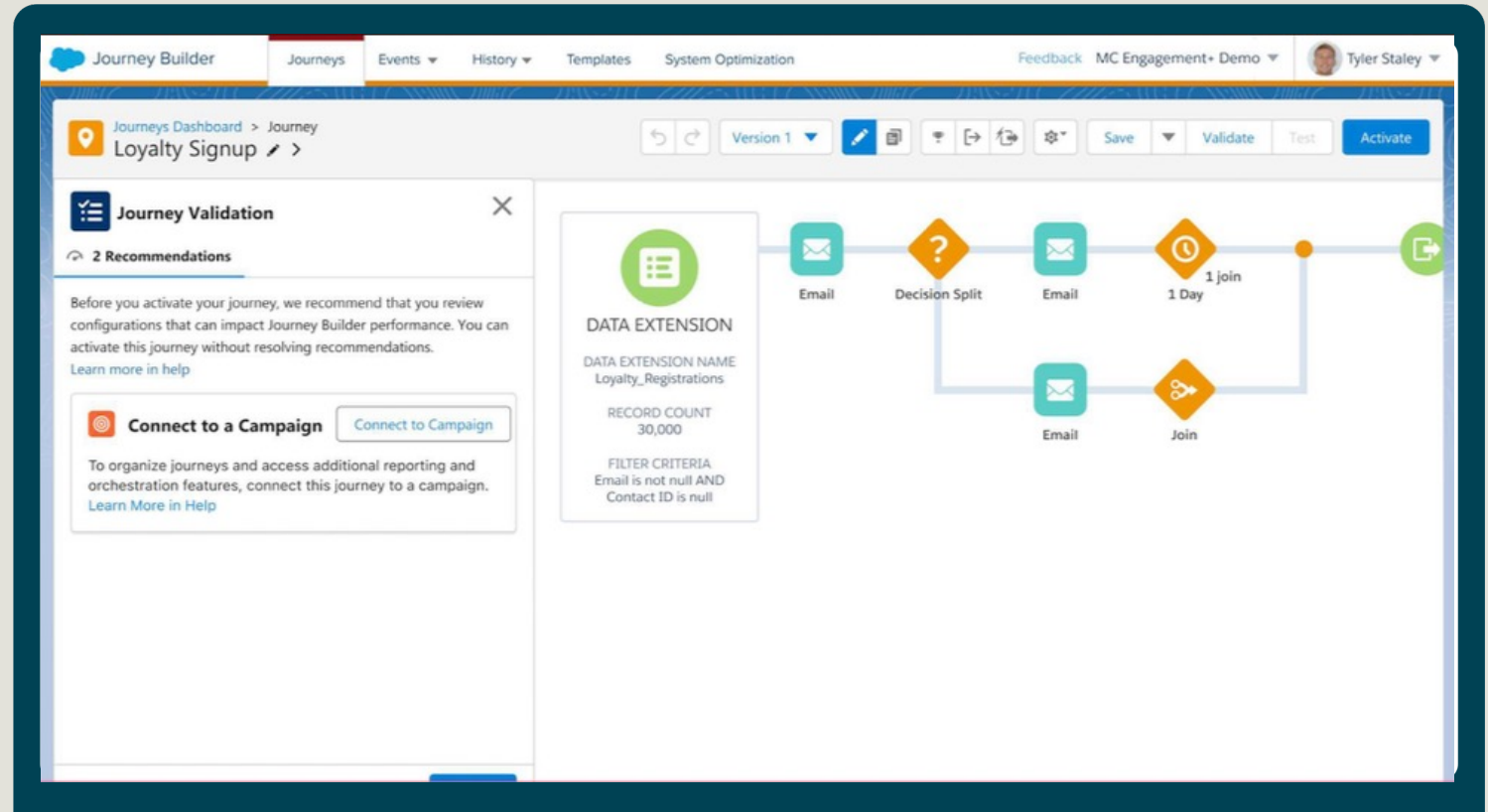


Orienta de forma autónoma a los clientes hacia la mejor ruta a seguir en función del contexto en tiempo real, garantizando que cada cliente sea guiado por el camino más relevante para él

Simplifica el proceso de unificar journeys bajo una misma estrategia de comunicación

What's next

- Conecta directamente desde Journey Builder el journey a una campaña de Salesforce
- Explota la capacidad de análisis de Marketing Cloud Next para hacer el seguimiento de los principales KPIs de este journey en combinación con otras acciones con visión multicanal –journeys, envíos one-shot, etc.
- Utiliza la capacidad de inyectar individuos a un journey de Journey Builder desde nuevos Flows basados en todo el dato unificado del individuo en Data Cloud



3 maneras de potenciar tus Customer Journeys de Marketing Cloud Engagement

Medir el impacto que tienen en los objetivos establecidos por negocio
CAMPAIGNS

Integra bajo una misma campaña todas la actividades relacionadas con una acción de marketing



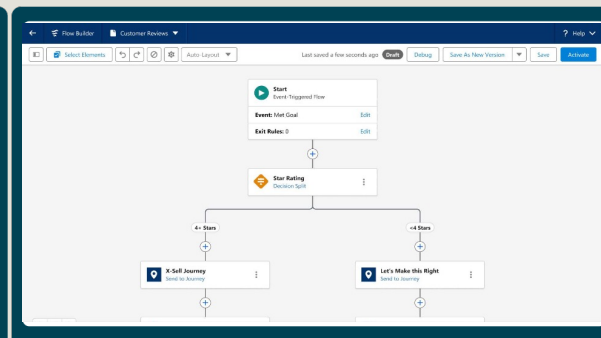
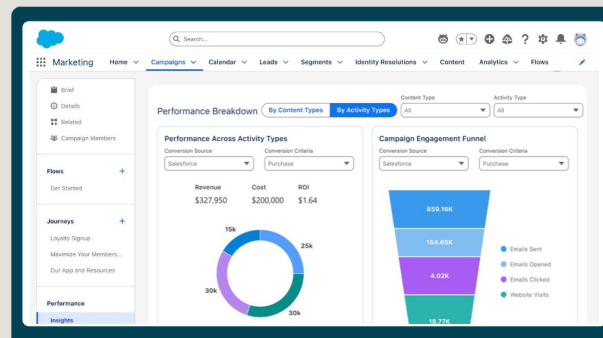
Orquestar experiencias coherentes entre journeys
FLOWS

Saca valor a la información unificada del perfil para determinar qué journey interesa más para un determinado individuo



Priorizar el journey más efectivo para cada individuo
AGENTS

Escala a un nivel superior dejando que las decisiones de qué journey es más óptimo a un agente autónomo basado en toda la data acumulada en el perfil del individuo y métricas en tiempo real



The screenshot shows the 'Agent Builder' interface for a 'Journey Decisioning Agent'. It features a 'Topics' section on the left with a search bar and a list of 3 items. The main area is titled 'Put your topics to the test' and includes a 'Conversation Preview' window on the right showing a chatbot character and a message: 'Hi, I'm your journey decisioning agent. I can sort subscribers into the best journeys and create custom messaging for each individual. Tell me a few details... Show More'. Below the preview is a text input field with the placeholder 'Describe your task or ask a question...'.

Conclusiones

Cómo elegir la herramienta que mejor se ajusta a mis necesidades

Evolución continua

Convergencia vs migración

- Decisión basada en **necesidades de negocio**—con un enfoque a largo plazo
- **Otras variables** a tener en cuenta: inversión, equipo, curva de aprendizaje, etc.
- Como punto de partida para levantar los requerimientos de negocio, un ejercicio sencillo puede consistir en tratar de definir las **historias de usuario** de forma sencilla
- **Rápido crecimiento** en capacidades de la solución **Marketing Cloud Next**
- Foco en capacidades agénticas orientadas a mejorar tiempos y optimizar procesos de los equipos de Marketing
- **Adopción gradual** frente a adopción “acelerada”
- Explotar unificación de datos de Salesforce e integración de **Journeys y Flows** bajo el paraguas de **Campañas** como primer paso en la activación de funciones adicionales
- *El hoy ya es el pasado*
- Salesforce sigue trabajando en incorporar **nuevas capacidades** en sus distintas **soluciones**
- *Keep Journey Builder, add Flow*
- **Diferentes estrategias** de incorporar al ecosistema existente capacidades de Marketing Cloud Next —en base al stack tecnológico de Salesforce utilizado, grado de uso, etc.



Despedida y cierre



Sergio
Guerra



sguerra@minsait.com

✦ ✦

¿Cómo podemos ayudar?
Queremos ser tu compañero

✦ ✦

