emBlue

EMBLUE PARA AGENCIAS · CÓMO TRABAJAMOS JUNTOS

PARTNERS · AI CUSTOMER ENGAGEMENT

Tus clientes, tu estrategia, nuestras capacidades.

emBlue trabaja con tu agencia como partner para implementar estrategias de AI Customer Engagement en las marcas que atiendes. Tu equipo conduce la relación y la estrategia; nosotros sumamos un equipo asignado, certificación por roles y respaldo técnico en cada cuenta.

Estrategias de AI Customer Engagement

Un equipo certificado

Respaldo técnico en cada cuenta

01 Qué gana tu agencia y tu equipo
02 Cómo trabajamos juntos
03 Estrategias por industria
04 Caso ilustrativo: una cuenta nueva
05 Lo que aportamos a tu equipo
06 Lo técnico, resuelto
07 Cómo medimos

01 · QUÉ GANA TU AGENCIA Y TU EQUIPO

¿Cómo llevas AI Customer Engagement a cada cliente sin que tu equipo resuelva todo solo?

Tus clientes esperan que cada comunicación llegue a la persona correcta, en el momento justo y por su canal, y que eso se vea en sus resultados. Tu agencia aporta la estrategia y la relación. emBlue suma la plataforma, un equipo que trabaja con el tuyo y el respaldo técnico para que cada implementación salga bien.

PARA TUS CLIENTES

Estrategias de AI Customer Engagement para cada marca

Journeys omnicanal con los datos de cada cliente, por email, WhatsApp, SMS, push, web y voz, con IA que propone segmentos, contenido y ajustes.

CÓMO SE MIDE

Resultados de cada journey contra la línea base del cliente.

PARA TU AGENCIA

Cuentas más grandes y más duraderas

Un primer journey que muestra resultados abre el segundo. Cada cliente suma objetivos, canales y journeys a medida que su estrategia madura.

CÓMO SE MIDE

Journeys activos por cliente. Cuentas de clientes activas en el tiempo.

PARA TU EQUIPO

Un equipo certificado y más capaz

Certificación por roles para estrategas, operadores, analistas y desarrolladores, y onboarding para cada persona que se suma a una cuenta.

CÓMO SE MIDE

Personas certificadas por rol. Horas de operación manual.

EN CADA PROYECTO

Respaldo técnico de principio a fin

Especialistas de emBlue en integraciones, Data Lab y entregabilidad, y un equipo asignado a tu agencia que conoce tus cuentas.

CÓMO SE MIDE

Tiempo hasta lanzar el primer journey de cada cliente.

Lo que sigue siendo de tu agencia

La relación con cada cliente	Tu agencia conduce la cuenta, presenta los resultados y propone los próximos pasos.
La estrategia y la creatividad	Qué objetivos se persiguen, qué journeys se lanzan, con qué voz y con qué reglas.
Las decisiones	La IA propone; tu equipo revisa y decide qué se activa en cada cuenta.

Metas que se acuerdan con cada cliente, no que se prometen

Cada indicador se mide primero contra la línea base del cliente y, cuando corresponde, contra un grupo comparable que no recibe el journey. Tu agencia y el cliente fijan las metas a partir de esa medición.

El ciclo de cada cuenta, con un equipo de cada lado.

Cada cliente que sumas recorre cuatro etapas. Tu agencia lidera cada una; emBlue aporta lo que tu equipo necesita para avanzar con seguridad.

ETAPA 1
Estrategia
Objetivos del cliente y primer journey.

→

ETAPA 2
Implementación
Datos, canales y cuenta listos.

→

ETAPA 3
Operación
Journeys activos, día a día.

→

ETAPA 4
Optimización
Medir, ajustar y sumar journeys.

↺ Lo que se aprende en la optimización vuelve a la estrategia

ETAPA	QUÉ HACE TU AGENCIA	QUÉ APORTA EMBLUE	RESULTADO
Estrategia	Entiende el negocio del cliente, define sus objetivos y diseña la estrategia de AI Customer Engagement: qué journeys, para quién y con qué métricas.	El equipo asignado a tu agencia revisa con tus estrategas qué datos y canales tiene el cliente y qué se puede lograr con ellos en la plataforma.	Objetivos acordados, primer journey elegido y métrica principal definida.
Implementación	Prioriza qué conectar, configura la cuenta del cliente y asigna a cada persona del equipo su rol y sus permisos.	Acompañamiento técnico en integraciones, conectores de Data Lab y API, revisión de entregabilidad y onboarding por roles.	Cuenta separada, datos conectados, envíos verificados y línea base medida.
Operación	Configura los journeys con la voz de la marca, revisa lo que propone la IA y opera las campañas del cliente.	La plataforma, soporte técnico y el seguimiento del equipo asignado.	Journeys activos con reglas de frecuencia y consentimiento.
Optimización	Mide contra la línea base, presenta los resultados al cliente y propone ajustes y nuevos journeys.	Ajustes sugeridos por la IA, revisión conjunta de resultados y apoyo técnico para sumar nuevas fuentes y canales.	Resultados presentados y próximo journey acordado.

Un equipo de emBlue asignado a tu agencia

emBlue asigna un equipo a cada agencia. Conoce tus cuentas, planifica con tus líderes y conecta a tu equipo con los especialistas técnicos cuando un proyecto lo necesita.

Cada cuenta deja algo para la siguiente

Los procesos, criterios y aprendizajes de una implementación se aplican en la próxima. Los datos de cada cliente, en cambio, quedan siempre en su propia cuenta.

Cada industria tiene su desafío. Y un buen journey para empezar.

Un punto de partida para la conversación con cada cliente. Tu agencia ajusta la estrategia a su negocio, sus datos y sus canales.

Ecommerce y retail

DESAFÍO	Reconocer al mismo cliente en la tienda y online, y que vuelva a comprar.
EMPIEZA POR	Carrito y navegación, con el stock real.
MÉTRICA	**Carritos e ingresos recuperados.**

Supermercados y consumo masivo

DESAFÍO	Pasar del folleto para todos a ofertas que cada cliente quiere usar.
EMPIEZA POR	Ofertas personales de la semana, con los datos del programa de fidelidad.
MÉTRICA	**Uso de ofertas y gasto por cliente.**

Bancos

DESAFÍO	Que cada cliente use sus productos y encuentre más motivos para elegir el banco.
EMPIEZA POR	Bienvenida y activación de una cuenta o una tarjeta nueva.
MÉTRICA	**Activación y uso de productos.**

Seguros

DESAFÍO	Una relación con asegurados que pueden pasar mucho tiempo sin necesitar a la compañía.
EMPIEZA POR	Bienvenida a la póliza: qué cubre y cómo usarla.
MÉTRICA	**Renovación y retención.**

Telecomunicaciones

DESAFÍO	Darle a cada cliente más motivos para quedarse y sumar servicios.
EMPIEZA POR	Activación y uso de una línea o un servicio nuevo.
MÉTRICA	**Bajas (churn) y servicios por cliente.**

Medios

DESAFÍO	Convertir visitantes anónimos en lectores identificados que vuelven.
EMPIEZA POR	Registro de lectores y newsletters por tema.
MÉTRICA	**Usuarios registrados y conversión a suscripción.**

Educación

DESAFÍO	Responder rápido cada consulta y acompañar al alumno durante la carrera.
EMPIEZA POR	Respuesta a la consulta de admisión.
MÉTRICA	**Conversión de consulta a inscripción.**

Inmobiliarias

DESAFÍO	Una decisión que lleva meses, con consultas que no pueden quedar sin respuesta.
EMPIEZA POR	Respuesta inmediata a cada consulta, con el asesor.
MÉTRICA	**Tiempo hasta la primera respuesta y visitas agendadas.**

Un documento "Cómo funciona" para cada industria

Cada industria tiene su propio documento, con los journeys, los datos que conviene conectar y cómo medir. Tu agencia puede usarlo con sus clientes para presentar la estrategia y alinear a marketing, operaciones y sistemas.

04 · CASO ILUSTRATIVO

Tu agencia suma a Nativa como cliente. Del brief a los primeros resultados.

Contado desde tu equipo. Nativa es una marca de retail ficticia; cada paso deja algo listo para el siguiente, y el recorrido real depende de cada cliente y de sus sistemas.

Paso 1	**Kickoff con el equipo de emBlue** Tu director de cuentas comparte el brief de Nativa con el equipo que emBlue asignó a tu agencia: objetivos, canales y datos disponibles. Se crea la cuenta de Nativa, separada de tus otros clientes, con permisos para tu equipo.	**LISTO** Objetivos compartidos. Cuenta y permisos creados.
Paso 2	**Diagnóstico de datos** Tus analistas y desarrolladores revisan con el equipo técnico de emBlue el ecommerce, el CRM y los consentimientos de Nativa, y la entregabilidad de sus envíos actuales.	**LISTO** Fuentes priorizadas. Brechas identificadas.
Paso 3	**Taller de estrategia** Tus estrategas lideran el taller con el equipo de marketing de Nativa. Eligen el primer objetivo, recuperar carritos, y esbozan la estrategia de AI Customer Engagement que sigue.	**LISTO** Primer journey elegido. Métrica principal definida.
Paso 4	**Primer journey en vivo** Tus desarrolladores conectan los eventos del ecommerce con acompañamiento técnico. Tus operadores, certificados, arman el journey con la voz de Nativa y revisan los segmentos y contenidos que propone la IA.	**LISTO** Línea base medida. Journey activo.
Paso 5	**Primer reporte de resultados** Tus analistas presentan a Nativa los resultados contra la línea base: carritos e ingresos recuperados, entregabilidad y bajas. El equipo asignado de emBlue revisa los números con ustedes antes.	**LISTO** Resultados presentados.
Paso 6	**Un segundo journey** Con los datos ya conectados, tu agencia propone el siguiente: bienvenida y primera compra. Tu equipo decide qué ajustes al primer journey, sugeridos por la IA, se aplican.	**LISTO** Segundo journey acordado. La cuenta crece.

Lo que hizo tu agencia

Condujo la relación con Nativa, diseñó la estrategia, operó los journeys y presentó los resultados.

Lo que aportó emBlue

El equipo asignado, el acompañamiento técnico en datos y entregabilidad, la plataforma y la certificación de tu equipo.

05 · LO QUE APORTAMOS A TU EQUIPO

Un equipo más capaz, con respaldo en cada cuenta.

La certificación de emBlue se organiza por roles, para que cada persona domine lo que hace en las cuentas de tus clientes. Quien se suma a un proyecto recibe el onboarding que necesita para su rol.

CERTIFICACIÓN

Estrategas

Diseñan estrategias de AI Customer Engagement por objetivo e industria, y definen con cada cliente los journeys, las reglas y las métricas.

CERTIFICACIÓN

Operadores

Configuran journeys, contenidos y canales en cada cuenta, y revisan lo que propone la IA antes de activarlo.

CERTIFICACIÓN

Analistas

Miden contra la línea base, leen los resultados de cada journey y arman los reportes para cada cliente.

CERTIFICACIÓN

Desarrolladores

Conectan datos y eventos con integraciones, conectores de Data Lab y API, junto al equipo técnico de emBlue.

Un equipo asignado por emBlue

Trabaja con los líderes de tu agencia: conoce tus cuentas, acompaña los kickoffs, revisa resultados con tu equipo y conecta cada proyecto con los especialistas que necesita.

Acompañamiento técnico

Especialistas en integraciones, Data Lab y entregabilidad, desde el diagnóstico de datos hasta la puesta en marcha, y soporte técnico en la operación diaria.

Cuando alguien se suma a tu equipo

- Recibe el onboarding de su rol antes de operar la cuenta de un cliente.
- Accede solo a las cuentas y funciones que tu agencia le asigna.
- Puede certificarse en su rol y tiene en el equipo asignado de emBlue una referencia para sus consultas.

IA COMO COPILOTO

La IA propone. Tu equipo decide.

emBlue trabaja con los datos, las reglas, los journeys y la IA que configura tu equipo en cada cuenta. La IA acelera el trabajo; las decisiones siguen en manos de tus especialistas y de cada cliente.

Segmentos
Propone a quién dirigir cada journey según los datos del cliente.

Contenido
Sugiere variantes de mensajes con la voz de cada marca.

Ajustes
Señala qué mejorar según los resultados de cada journey.

Lo que validan las áreas de IT y seguridad de tu agencia y de tus clientes.

FRENTE	QUÉ RESUELVE	QUIÉN LO VALIDA	CÓMO TRABAJAMOS JUNTOS
Cuentas separadas por cliente	Cada marca tiene su propia cuenta, con sus datos, sus contactos, sus journeys y sus reportes. La información de un cliente no se mezcla con la de otro.	Tu agencia Seguridad del cliente	Se crea una cuenta por cliente al empezar cada implementación.
Permisos por equipo y por cuenta	Cada persona de tu agencia ve y opera solo las cuentas y las funciones que le corresponden según su rol.	Tu agencia Seguridad del cliente	Tu agencia define quién trabaja en cada cuenta; emBlue acompaña la configuración inicial.
Integraciones y API Ecommerce, CRM, sitio y app	Los datos y eventos de cada cliente llegan a su cuenta para activar journeys: compras, registros, cambios de estado.	Desarrolladores IT del cliente	El equipo técnico de emBlue acompaña el diagnóstico y cada integración.
Conectores de Data Lab Data warehouse y segmentos	Las fuentes que el cliente ya tiene, como su data warehouse y sus segmentos, se conectan a su cuenta.	Analistas IT y datos del cliente	Especialistas de Data Lab revisan con tu equipo qué conectar y con qué frecuencia.
Entregabilidad	Que los mensajes de cada marca lleguen: configuración de envíos y seguimiento de entregas y errores por mensaje.	Operadores IT del cliente	emBlue revisa la entregabilidad al empezar y acompaña su seguimiento.
Consentimientos y preferencias	Cada journey usa solo los canales que el consumidor habilitó, dentro de los horarios y las reglas de frecuencia acordadas.	Tu agencia Legales del cliente	Se configuran por cuenta, como parte de la implementación.
ISO 27001 y SOC 2	emBlue cumple ISO 27001 y SOC 2: un respaldo para las evaluaciones de seguridad y compras de tus clientes.	Seguridad y compras del cliente	emBlue responde con tu agencia las consultas de seguridad de cada cliente.

Lo que valida tu agencia

- Quién accede a cada cuenta y con qué permisos.
- Que los datos de cada cliente quedan separados de los demás.
- Qué integraciones requiere cada proyecto y quién las acompaña.

Lo que validan tus clientes

- Que sus datos quedan en su propia cuenta y que emBlue cumple ISO 27001 y SOC 2.
- Qué sistemas se conectan y con qué frecuencia.
- Cómo se respetan los consentimientos de sus consumidores.

Los datos llegan a cada cuenta mediante integraciones, conectores de Data Lab y API. La frecuencia de actualización de cada fuente se acuerda con cada cliente según los journeys que habilita. emBlue trabaja con lo que el consumidor declaró o los sistemas del cliente registraron.

07 · CÓMO MEDIMOS

Resultados para cada cliente, y para la práctica de tu agencia.

Los resultados de cada cliente y los de tu agencia se miden por separado. Un journey puede funcionar muy bien para la marca y costarle demasiadas horas a tu equipo: mirar los dos lados muestra si la práctica escala.

Para cada cliente

Resultados por journey	Lo que busca cada journey: carritos recuperados, activación, inscripciones, visitas.
Ingresos o retención	Según la industria: ingresos atribuidos, recompra, renovación, bajas o suscripciones.
Entregabilidad y bajas	Que los mensajes lleguen y que la marca no comunique de más.

Para la práctica de tu agencia

Tiempo de lanzamiento	Del kickoff al primer journey activo de cada cliente.
Cuentas activas	Clientes con journeys en marcha, y journeys por cliente.
Equipo certificado	Personas certificadas en cada rol.
Operación manual	Horas que tu equipo dedica a tareas repetitivas.

Cómo se mide bien

- **Línea base:** mide antes de lanzar cada journey, en la cuenta de cada cliente.
- **Grupo comparable:** cuando corresponde, un grupo similar sigue con la comunicación habitual, para separar el efecto del journey de la estacionalidad o las promociones.
- **Resultado antes que actividad:** aperturas y clics sirven para ajustar mensajes; el resultado es una compra, una renovación o un cliente que vuelve.
- **Metas acordadas:** se fijan con cada cliente después de medir su línea base.

Tus clientes, tu estrategia, nuestras capacidades. Trabajemos juntos.

Conoce cómo empezar con tu agencia: el equipo asignado, la certificación de tu equipo y la primera cuenta.

Habla con un especialista