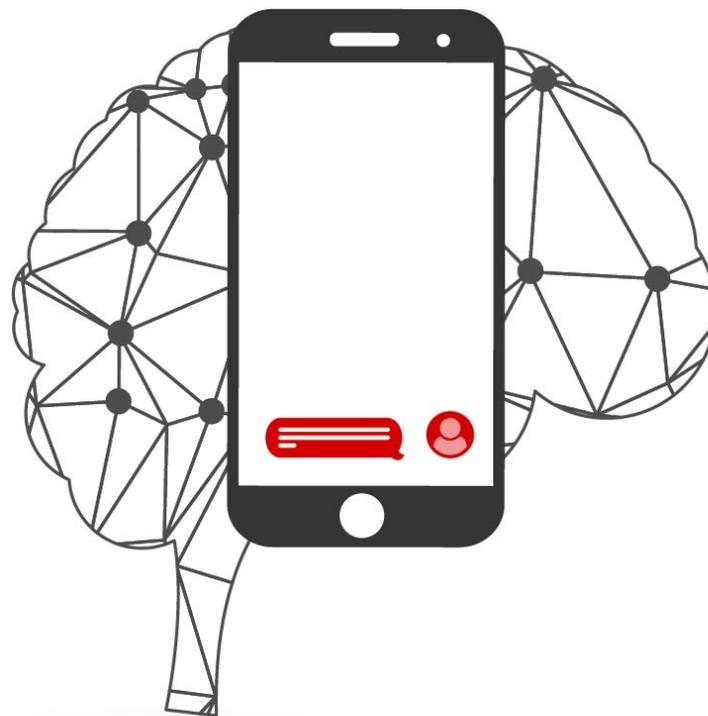


# Panorama 2017

Interacciones entre empresas y personas con tecnología



Piensa  
móvil



Piensa  
**a**aldeamo



Muchos de nuestros clientes nos preguntan:  
¿Qué va a pasar con las tecnologías de  
interacción entre empresas y personas  
durante los próximos meses?

A continuación presentamos un resumen  
que muestra la opinión de consultores y  
expertos.

Esperamos que sea de su agrado.

Cordialmente,

Equipo Aldeamo



## Panorama 2017

 Interacciones entre empresas y personas con tecnología

 **El SMS sigue vigente y creciendo**

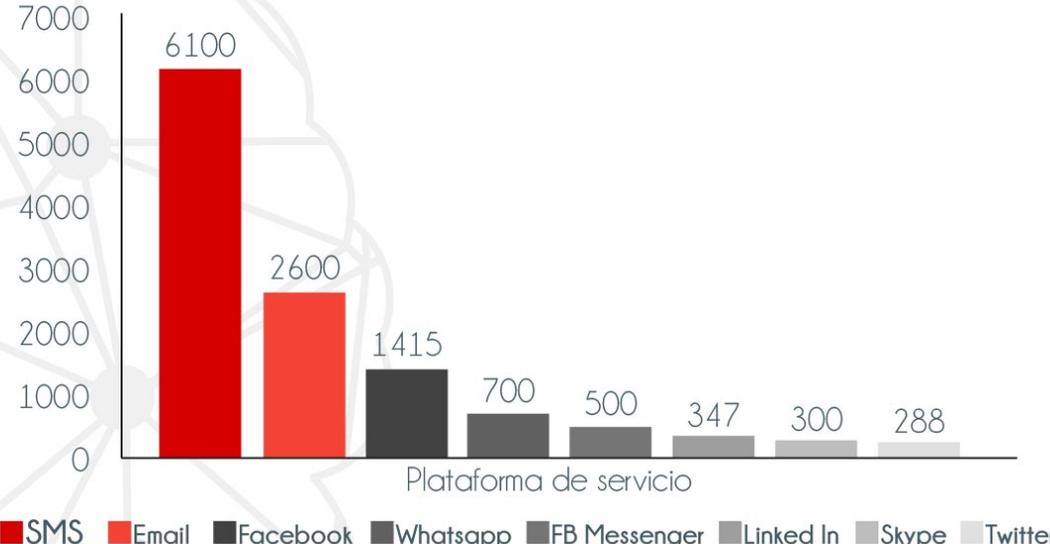
 Si al Email: Desde el móvil y con datos relevantes

 Los Bots: Comenzando y multiplicándose rápido

**SMS** es la plataforma de interacción más usada en el mundo, ya que tiene las siguientes ventajas:

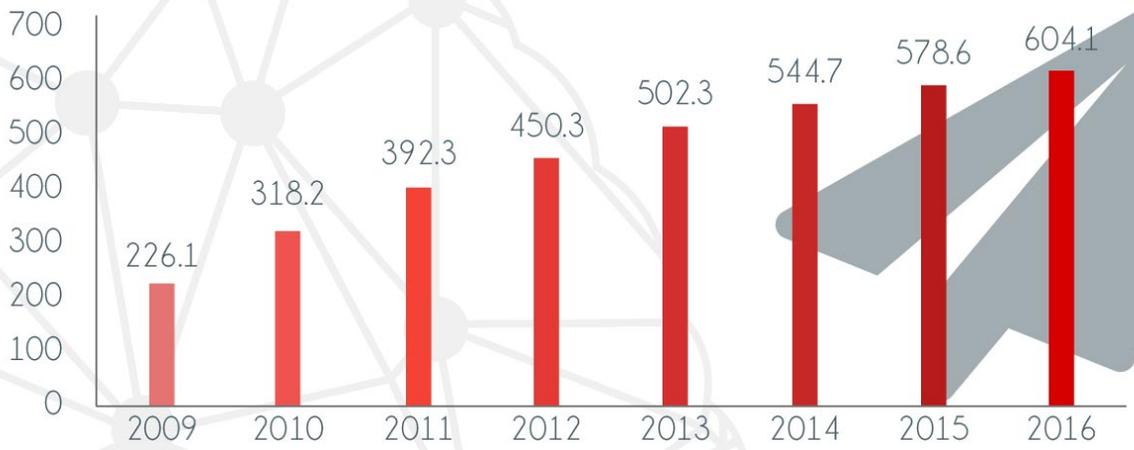
- Llega a todos los usuarios de telefonía móvil.
- Permite la comunicación en doble vía.
- Es rápida, personalizable, fácil de integrar y percibida como no intrusiva.
- Tiene las tasas más altas de apertura y de respuesta.

Número de usuarios a nivel mundial (En millones, Q1 2015)



Fuente: Portio Research Ltd.

Tráfico de SMS - América Latina en miles de millones



Fuente: Portio Research Ltd.

El uso de **SMS** de persona a persona (P2P) ha sido reemplazado casi en su totalidad por las plataformas Over-The-Top (OTTs):  WhatsApp,  Facebook Messenger,  Skype.

Sin embargo, el tráfico total de **SMS** se ha incrementado año tras año debido a la mensajería de Aplicación a Persona (A2P): **Los mensajes que las empresas envían a sus audiencias.**

La mensajería de texto **Aplicación a Persona** (A2P) tiene las siguientes características:

**Altas tasas de apertura:** Más del **98%** de los mensajes de texto son abiertos.

**Instantáneos:** El 90% de los mensajes de texto son leídos en **menos de 3 minutos**

**Multi-operador:** Los mensajes de texto llegan a **cualquier operador** celular

**Multidispositivo:** Todos los teléfonos móviles (**inteligentes o no**) reciben **SMS**

**De respuesta rápida:** Un **SMS** se responde, en promedio, en **90 segundos**

**Parte de la vida diaria:** La mayoría de las personas tienen su teléfono celular **a un metro de distancia** las 24 horas del día

**Flexible:** Es **fácil de personalizar** y de integrar a otros sistemas de información

Además del incremento del tráfico, el negocio de mensajería **A2P** a nivel mundial también tiene datos interesantes:

El mercado de A2P fue de US\$ 12.880 millones en el 2015 y se estima será de US\$ 58.750 millones en **2020**.

Fuente: Mobilesquared

1 de cada 3 usuarios de telefonía móvil ha **interactuado vía SMS** con una entidad financiera.

Fuente: Mobilesquared

El 65% de los **SMS** enviados hoy en el mundo se envían por rutas grises (conexiones no directas a los operadores de telefonía). Este número bajará al 19% en el 2020. La disminución de rutas grises **incrementa la confiabilidad** de los usuarios frente a los **SMS**.

Fuente: Mobilesquared

Se estima que el número de mensajes de texto A2P a nivel global alcanzará **los 2 billones** (millones de millones) en el 2017.

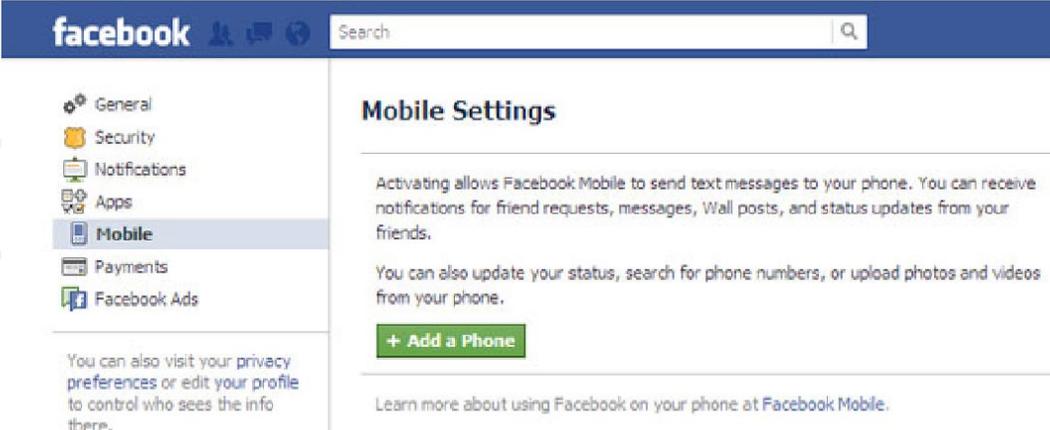
Fuente: Credence Research

El 44% de los encuestados por la Direct Marketing Association en Estados Unidos prefieren **recibir detalles de productos y de mercadeo vía SMS**.



f Facebook (a Amazon, N Netflix y otras empresas de tecnología) ahora permiten que sus usuarios se registren con su teléfono móvil para enviarles alertas y notificaciones.

El registro de un teléfono móvil es obligatorio si se quiere incrementar la seguridad para realizar transacciones: Al hacer login desde un dispositivo o realizar una compra, es necesario incluir el código que se ha enviado vía **SMS**.



The screenshot shows the Facebook mobile settings interface. At the top is a dark blue navigation bar with the Facebook logo, user profile icons, and a search bar. Below this is a list of settings categories: General, Security, Notifications, Apps, Mobile (highlighted), Payments, and Facebook Ads. To the right of the 'Mobile' category is the 'Mobile Settings' section. It contains text explaining that activating mobile settings allows Facebook to send text messages to the user's phone for notifications. Below this text is a green button labeled '+ Add a Phone'. At the bottom of the settings page, there is a link to learn more about using Facebook on a phone.

sms

Ikea en Noruega registra a sus clientes en el programa de fidelización pidiéndoles que envíen un **SMS** con su e-mail.

Y los premia al instante dándoles descuentos en la tienda.



**IKEA FAMILY**

**Medlemstilbud**

**Bli medlem nå**  
Send SMS med e-postadressen din til 2340 så sender vi deg en tekstmelding med ditt medlemsnummer.

**Restauranttilbud**  
Som medlem får du ikke bare en gratis kopp kaffe – vi gir deg også spesialtilbud på deilige retter!

**Nyhetsbrev**  
Som IKEA FAMILY-medlem mottar du siste nytt om tilbud og aktiviteter i vårt nyhetsbrev på e-post.

**IKEAs produkttilbud**  
Som IKEA FAMILY-medlem får du spesialpris på utvalgte IKEA-produkter. For å benytte deg av disse gode tilbud drar du bare IKEA FAMILY-kortet i kassa.

Har du ikke med deg kortet?  
Send SMS med kodenordet «kortet» til 2340 så sender vi...



**Drikke**

	25,-	15,-
Americano	25,-	15,-
Cafe Latte	24,-	24,-
Cafe Mocca	29,-	29,-
Cappuccino	20,-	20,-
Cortado	20,-	20,-
Espresso	10,-	10,-
Espresso Macchiato	22,-	15,-
Dobbelt (uten sukker og mel)	+5,-	
Ekstra smak	+3,-	
Té	20,-	10,-
Chai Latte	20,-	20,-
Varm sjokolade	34,-	24,-
Isklar	19,-	
Eplemost	35,-	
Bringebærsaft	35,-	

Åpningstider kaffebar:  
Hverdager: 11.00-20.00  
Lørdager: 10.00-20.00

Alltid med mel!  
Sjekk for ulike alternativer.



Los **SMS** se utilizan en las campañas políticas de Estados Unidos para registrar usuarios y pedirles donaciones.



Además de su ubicuidad, el **SMS** es popular porque ayuda a las empresas a vender más, a gastar menos y/o a dar un mejor servicio



Vender más	Gastar menos	Mejorar servicio
<b>Generación de bases:</b> <b>SMS</b> sirve para crear y perfilar bases de usuarios, incluyendo la captura de correos electrónicos	<b>Consultas en tiempo real:</b> Es posible realizar consultas a bases de datos sin interacción humana.	<b>Seguridad:</b> Los <b>SMS</b> sirven para verificar la identidad de un usuario, disminuyendo fraudes.
<b>Envío de ofertas:</b> Personalizadas y masivas, según la necesidad de cada campaña.	<b>Automatización de procesos:</b> La tecnología <b>SMS</b> permite interactuar con usuarios y solucionar sus preguntas frecuentes.	<b>Reporte de incidencias:</b> Un usuario puede contactar a la empresa a cualquier hora y desde cualquier lugar.
<b>Envío a páginas web, redes sociales y apps:</b> Los <b>SMS</b> pueden direccionar a otros medios de interacción donde se puedan terminar transacciones	<b>Reemplazo de papel:</b> Los <b>SMS</b> pueden suplantar varias notificaciones y envíos que hoy en día se hacen físicamente.	<b>Notificaciones relevantes:</b> Permite informar cuando un evento de interés ha ocurrido o va a ocurrir en el futuro cercano.
<b>Generación de leads calificados:</b> Los usuarios pueden mostrar interés frente a un producto o servicio.		<b>Encuestas de satisfacción:</b> Facilita la obtención de retroalimentación segundos después de que un cliente termine de ser atendido.

## Panorama 2017

 Interacciones entre empresas y personas con tecnología

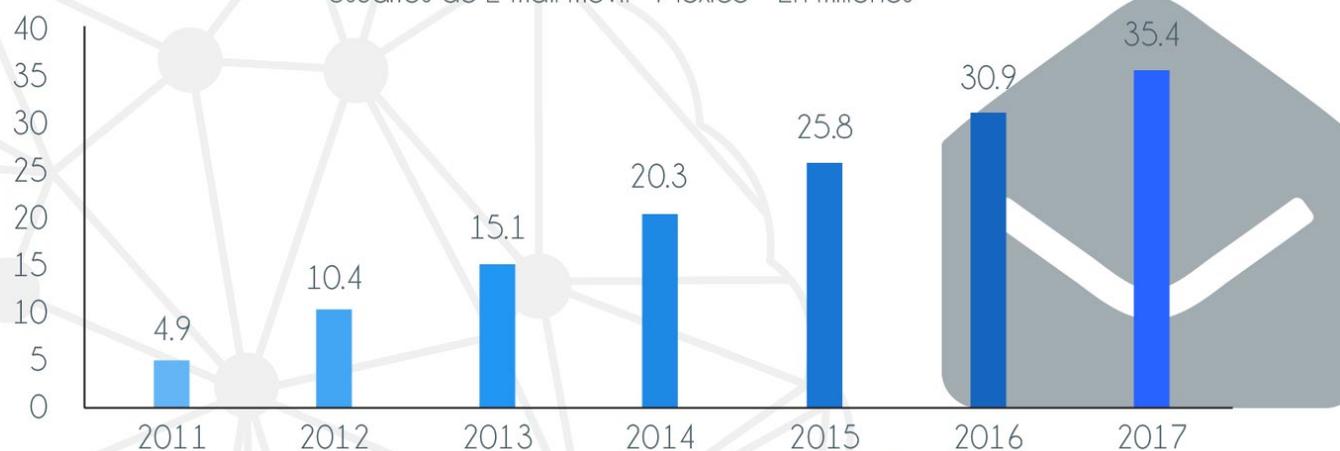
 El SMS sigue vigente y creciendo

 Si al Email: Desde el móvil y con datos relevantes

 Los Bots: Comenzando y multiplicándose rápido

## Cada vez más personas en Latinoamérica revisan su Email desde su teléfono celular

Usuarios de E-mail móvil - México - En millones



Fuente: Portio Research Ltd.

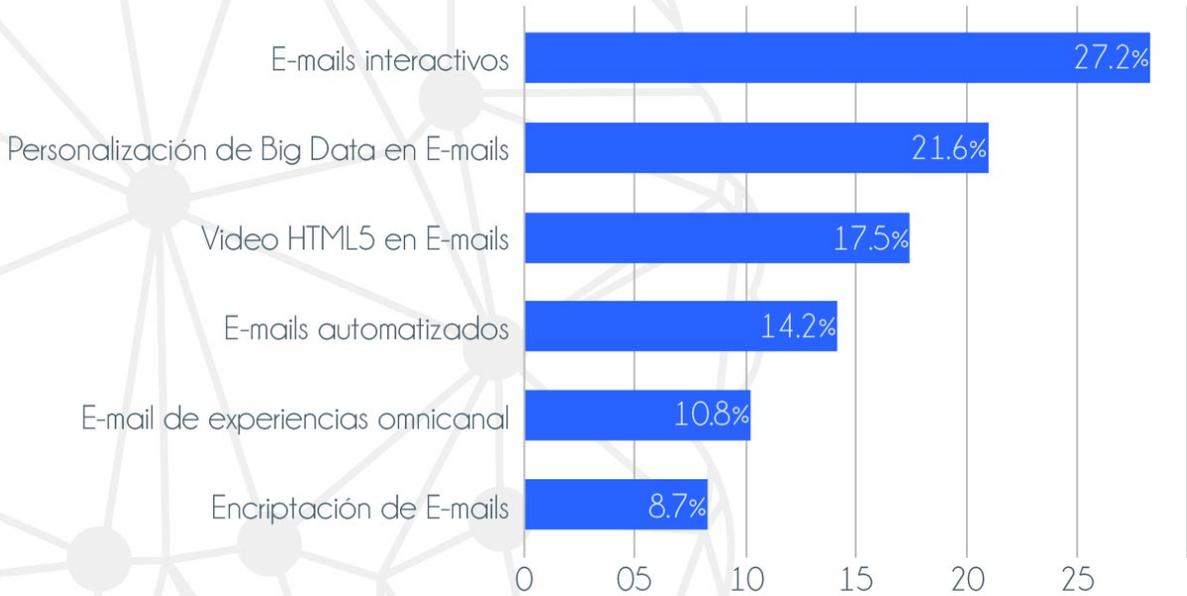
La principal característica de los **E-mails** en Latinoamérica es que cada vez más personas los revisan desde su teléfono celular, lo que hace importante contar con plataformas que permitan el envío de mensajes que se adapten a cualquier pantalla.

La mayoría de los Latinoamericanos no tiene un teléfono celular con plan de datos activado, para revisar e-mail desde cualquier lugar.



Las personas en Estados Unidos piensan que este será el año de los **emails interactivos** y donde la información sea la clave

Top Tendencias de Marketing en E-mails en 2017





En el 2017 las estadísticas son clave!  
para medir el **éxito real de las campañas de Emails**



The screenshot displays the Aldeamo dashboard interface. On the left is a navigation sidebar with options: Tablero, Mis campañas, Listas, Contactos, Estadísticas (highlighted), and Ajustes. Below the sidebar, it shows '200 Créditos Email'. The main content area is titled 'ESTADÍSTICAS' and includes date filters for 'Martes.21-03-2017' and 'Martes.04-04-2017', along with a 'Buscar Resultados' button. Two calendar views are shown for February and March 2017, with data points represented by blue dots. At the bottom, three summary cards show: Tasa de Apertura (72,41%), Tasa de Clics (6,90%), and Tasa de Cancelaciones (0%). On the right, a list of key metrics is provided:

Total de Envíos	12
Total de Destinatarios	34
Total de Aperturas	21
Total de Clics	2
Total de Cancelaciones	0
Total Respondidos	0
Total de Hard Bounces	5

## Panorama 2017

 Interacciones entre empresas y personas con tecnología

 El SMS sigue vigente y creciendo

 Si al Email: Desde el móvil y con datos relevantes

 Los Bots: Comenzando y multiplicándose rápido

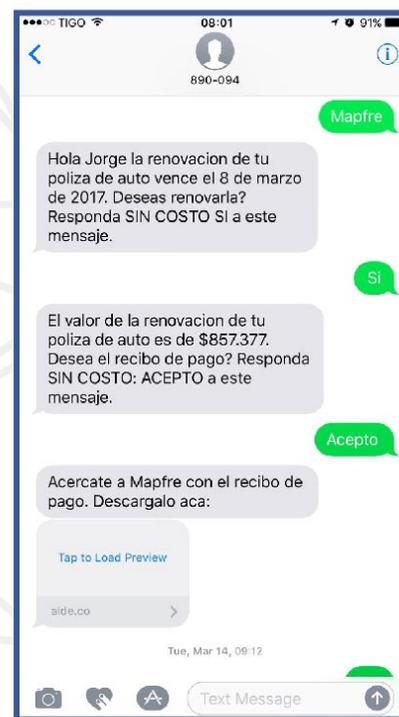
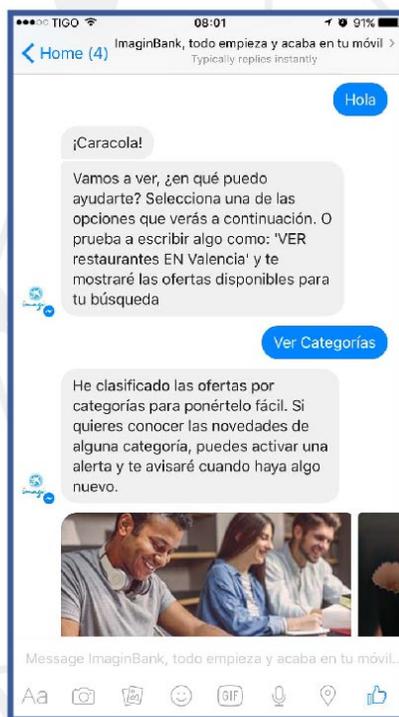
El auge de los **bots** comenzó en el 2016 y en un año todos los grandes jugadores de tecnología entraron al rueda.

Sin embargo, la implementación exitosa **apenas comienza**





Los **Bots** pueden comenzar por simples SMS o por plataformas donde los usuarios están acostumbrados a interactuar con empresas (como  Facebook Messenger)



## Panorama 2017

 Interacciones entre empresas y personas con tecnología

 El SMS sigue vigente y creciendo

 Si al Email: Desde el móvil y con datos relevantes

 Los Bots: Comenzando y multiplicándose rápido

**13**  
años

Conectando **Empresas**  
Con sus **Audiencias Objetivas**



Con presencia en

**11**  
Países



A través de **Tecnología**  
para **Facilitarles** la vida

  
aldeamo

A background graphic consisting of a network of grey nodes (circles) connected by thin grey lines, forming a complex web-like structure.

Más información  
[aldeamo.com](http://aldeamo.com)

 **aldeamo**  
tu vida móvil