

DIGITAL DEND@K

2022-2023

Lote 2 - Analítica de dato

Datos de clientes: de dónde los obtengo y para qué los uso

11 de mayo de 2023

"Digital Dendak programaren barruan, tokiko merkataritzarako prestakuntza eta aholkularitza digitalaren zerbitzua "Donostia/ San Sebastián" proiektuko jardueren barruan garatzen da. Open dendak" hiri komertziala, irekia, erakargarria eta jasangarria (ACT-010000-2022-48) proiektuko jardueren barruan garatzen da, Berreskuratze, Eraldatze eta Erresilientzia Planaren esparruan gauzatua, eta Industria, Merkataritza eta Turismo Ministerioak finantzatua"

"El servicio de Formación y Asesoramiento digital para el comercio local enmarcado en el programa "Digital Dendak se desarrolla dentro de las actividades del proyecto "Donostia/ San Sebastián. Open dendak" ciudad comercial abierta, atractiva y sostenible (ACT 010000-2022-48) ejecutado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y financiado por la Unión Europea-Next Generation EU y por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo"



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



**Berreskuratze,
Eraldaketa eta
Erresilientzia Plana**



Nicole Cortes

Departamento de Servicios Digitales en Merkatu.

ncortes@merkatu.com

Índice

- 1. Introducción
- 2. Cómo crear una base de datos
- 3. Utilización en el marketing digital
- 4. Términos legales
- 5. Herramientas de marketing digital para el uso de datos
- 6. Conclusiones

Introducción

1. Introducción

Base de datos (BBDD) | BBDD en marketing digital

Almacén de **ficheros** que contiene una gran cantidad de **información**, ordenada, estructurada y de fácil acceso, para usarla en el momento que el comercio lo requiera.

1. Introducción

Base de datos (BBDD) | BBDD en marketing digital

Es esencial ya que permite personalizar la experiencia del cliente, segmentar audiencias, desarrollar estrategias, mejorar el servicio al cliente y fidelizarlos.

2. Cómo crear una base de datos

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | Consejos

STRADIVARIUS

¿Necesitas ayuda? Puedes contactar con nosotros

¡Gratis!

DATOS PERSONALES

Nombre Apellidos
Este campo es obligatorio

Prefixo Número de teléfono
+34

Email
Este campo es obligatorio

¿Eres una empresa?

CONTINUAR

¡Gratis!

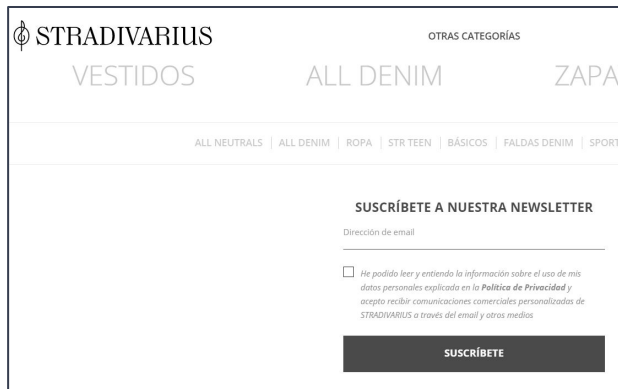
03 PAGO

25,99 € TOTAL
Impuestos incluidos

- Nuevas compras o compras sin completar.
Mediante formularios de registro que se encargan de solicitar el email del cliente para guardarlo en nuestra BBDD.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | Consejos



The screenshot shows the Stradivarius website's navigation menu with categories like VESTIDOS, ALL DENIM, and ZAPA. Below the menu is a newsletter sign-up section titled 'SUSCRÍBETE A NUESTRA NEWSLETTER'. It includes a text input field for 'Dirección de email', a checkbox for terms and conditions, and a 'SUSCRÍBETE' button.

- Formularios de contacto, boletín.
Ya sea para que el cliente solicite más información o participe en encuestas/test de su interés, tiene que ser fácil de completar.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | [RRSS](#) | Offline | Consejos



- Publicidad en redes sociales.

A través de links con 'llamada a la acción' que lleven tráfico a la web y se registren ahí, o con campañas de pago que requieran registro por parte del cliente.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | [Offline](#) | Consejos

- Eventos / tienda física.

Al realizar un evento o webinar que requiera rellenar una solicitud de participación, podríamos aprovechar a guardar esos datos.

Importante recopilar todos los datos posibles del usuario para futuras estrategias de marketing.

2. Cómo crear una base de datos

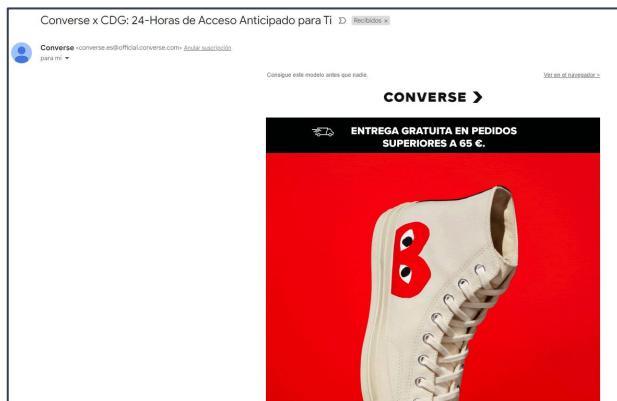
Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | [Consejos](#)



- Dar incentivos.
Descuento inmediato por suscripción a newsletter.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | [Consejos](#)



- Dar incentivos.

Descuento inmediato por suscripción a newsletter.
Descuentos especiales a usuarios registrados.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | [Consejos](#)

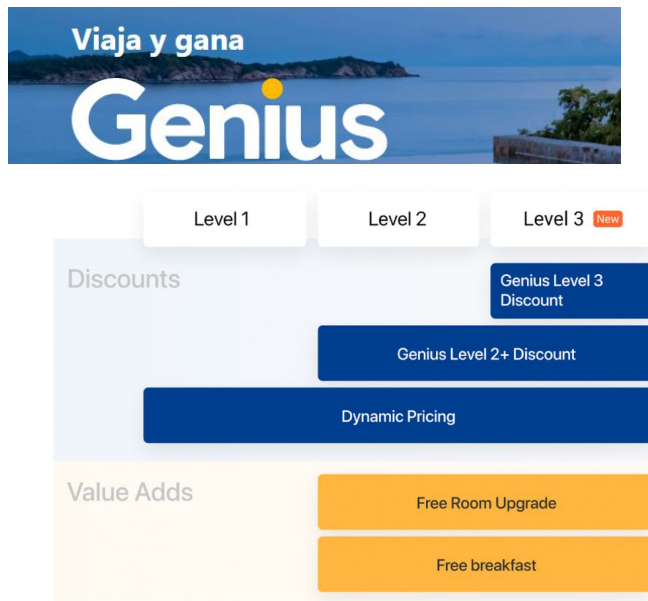


- Dar incentivos.

Descuento inmediato por suscripción a newsletter.
Descuentos especiales a usuarios registrados.
Programa de puntos de fidelización canjeables.
Concursos exclusivos usuarios registrados.

2. Cómo crear una base de datos

Compras en la web | Encuestas y formularios | RRSS | Offline | [Consejos](#)



- Dar incentivos.

Descuento inmediato por suscripción a newsletter.
Descuentos especiales a usuarios registrados.
Programa de puntos de fidelización canjeables.
Concursos exclusivos usuarios registrados.
Contenido premium.

3. Utilización en el marketing digital

3. Utilización en el marketing digital

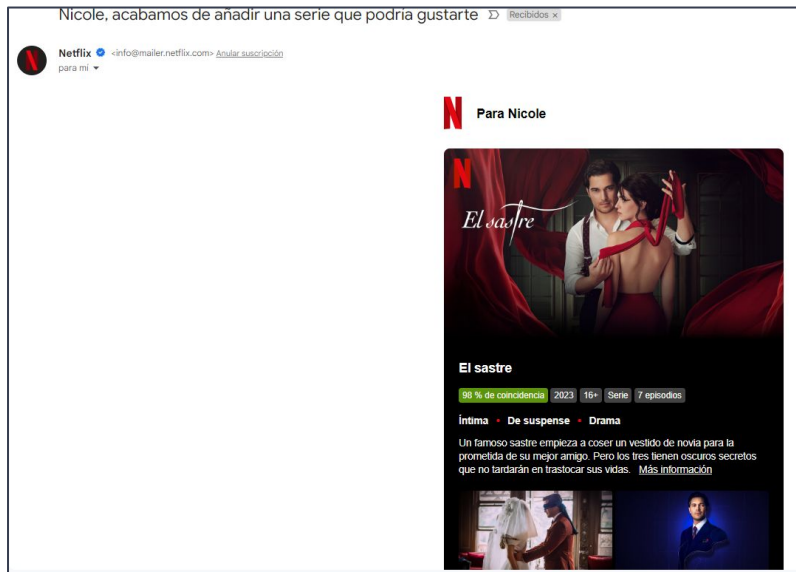
Personalizar la experiencia de usuario | Segmentar | Estrategias | Mejorar

The image shows two examples of personalized digital marketing. On the left is a Vueling advertisement with a yellow header and a blue background of a person jumping in the ocean. The text reads: '¡ESTE PODRÍAS SER TÚ EN ITAAAAALIAAA!', 'ESCÁPATE DESDE 16,99€ O 2.850 AVIOS', and 'RESERVA EN VUELING.COM O EN NUESTRA APP.'. Below the ad, it says 'Reserva tus vuelos antes del viernes para volar entre el 15 de mayo y el 30 de junio.' and includes a 'Reserva ahora' button and a '¡Compártelo!' button with a WhatsApp icon. On the right is a Glovo advertisement with a yellow header and white background. The text reads: 'Si solo puedes pensar en La Pepita Burger Bar...', 'Te hemos leído la mente.', 'Vuelve a disfrutar de tu restaurante favorito de Glovo en minutos.', and 'La Pepita Burger Bar'. It features an image of a burger and a 'PIDE UN GLOVO' button.

Una base de datos de clientes permite a las empresas personalizar la experiencia de compra y crear ofertas y promociones específicas para cada cliente. Esto nos da más probabilidad de aumentar las ventas a través de la fidelización.

3. Utilización en el marketing digital

Personalizar la experiencia de usuario | Segmentar | Estrategias | Mejorar



- Segmentar la audiencia.

Al dividir la base de datos de clientes en grupos según características comunes, como ubicación geográfica, edad, intereses y comportamientos de compra, las empresas pueden crear campañas de marketing más efectivas y aumentar la tasa de conversión.

3. Utilización en el marketing digital

Personalizar la experiencia de usuario | Segmentar | Estrategias | Mejorar

Verano a la vista: Tenerife 279€, Cerdeña 335€, Lanzarote 299€, Santorini 539€ Rechibidos x

Viajes Colectivia <viajes@colectivia.com> [Anular suscripción](#)
para mí ▾

colectivia
Ofertas de hoy | Viajes | Regala Experiencias | Productos | Cursos | Día de la Madre

Añade viajes@colectivia.com a tus contactos para asegurarte de que recibes los correos de Colectivia.
Este email contiene imágenes, si no puedes verlas pulsa [aquí](#).
Y si quieres darte de baja o modificar tus preferencias [aquí](#).

 -34% Vacaciones en la Costa Blanca 7 noches PC + vuelo Benidormi 459€ Ver oferta	 -42% Cholloi 7 noches de descanso en el paraíso canario, Tenerife 279€ Ver oferta
---	--

- Desarrollar estrategias de marketing digital.

Al comprender mejor las necesidades y preferencias de los clientes mediante su comportamiento y hábitos de consumo.

3. Utilización en el marketing digital

Personalizar la experiencia de usuario | Segmentar | Estrategias | [Mejorar](#)



- Mejora del servicio al cliente

Una BBDD de clientes actualizada permite a las empresas proporcionar un mejor servicio al cliente al tener acceso a información relevante sobre las preferencias del cliente.

4. Términos legales

4. Términos legales

Ética y privacidad | Normativas



- Transparencia.

Brindar opciones **claras** para que los clientes puedan optar por darse de baja en promociones de marketing y correos promocionales.

4. Términos legales

Ética y privacidad | Normativas

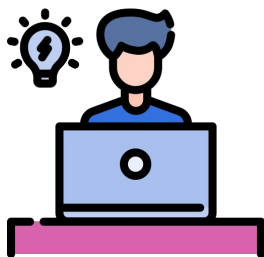


- Uso ético de los datos.

Esto implica no compartir ni vender información de clientes a terceros sin su consentimiento, así como utilizar los datos sólo para los fines comunicados previamente.

4. Términos legales

Ética y privacidad | Normativas



- Gestión de la base de datos.

Esto implica cumplir con el derecho de acceso y actualización de sus datos personales de forma regular.

4. Términos legales

Ética y privacidad | [Normativas](#)

**Reglamento General
de Protección de Datos
(RGPD)**

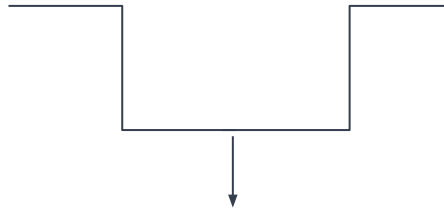


**Ley Orgánica de Protección de
Datos y Garantía de Derechos
Digitales (LOPDGDD)**



4. Términos legales

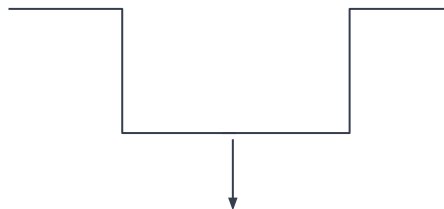
Ética y privacidad | Normativas



- Obtener el consentimiento válido y explícito de los usuarios antes de procesar sus datos personales.
- Informar a los usuarios claro y transparente sobre cómo se recopilan, utilizan y protegen sus datos personales.

4. Términos legales

Ética y privacidad | Normativas



- Implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales.
- Respetar el derecho de acceso, rectificación, supresión de sus datos.

4. Términos legales

Ética y privacidad | [Normativas](#)

The screenshot shows a web browser displaying the merkatu.com website. The main banner features the merkatu logo and the text 'CONSULTORÍA DE DIGITAL BUSINESS'. Below this, it states: 'Impulsamos la transformación y competitividad de empresas y administración pública a través de la gobernanza y gestión del dato con visión de negocio.' A blue button labeled '¿HABLAMOS?' is visible. At the bottom, a cookie consent notice reads: 'Con el fin de ofrecerte un servicio mejor, Merkatu utiliza cookies. Al continuar navegando por el sitio, aceptas el uso de las mismas.' Below this notice are two buttons: 'Más información' (highlighted with a red box) and 'Acepto' (highlighted with a red box).

4. Términos legales

Ética y privacidad | Normativas



merkatu
grupo teknei

Información sobre las Cookies

¿Qué es una cookie?

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se almacena en tu ordenador cuando entras en una página web. Este archivo de texto almacena información que puede ser leída por la página cuando vuelves a entrar. Algunas de estas cookies son imprescindibles, ya que sin ellas la página no puede funcionar correctamente. Otras cookies son muy útiles, pues recuerdan tu nombre de usuario de forma segura, así como tus preferencias, por ejemplo, el idioma. Gracias a las cookies no es necesario que facilites la misma información cada vez que entras en una página.

La información que le proporcionamos a continuación, le ayudará a comprender los diferentes tipos de cookies:

TIPOS DE COOKIES		
SEGÚN LA ENTIDAD QUE LAS GESTIONE	Cookies propias	Son aquellas que se recaban por el propio editor para prestar el servicio solicitado por el usuario.
	Cookies de tercero	Son aquellas que son recabadas y gestionadas por un tercero, estas no se pueden considerar propias.
SEGÚN EL PLAZO DE TIEMPO QUE PERMANEZCAN	Cookies de sesión	Recaban datos mientras el usuario navega por la red con la finalidad de prestar el servicio solicitado. Se almacenan en el terminal y la información obtenida será utilizada por el

4. Términos legales

Ética y privacidad | [Normativas](#)

Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI-CE)

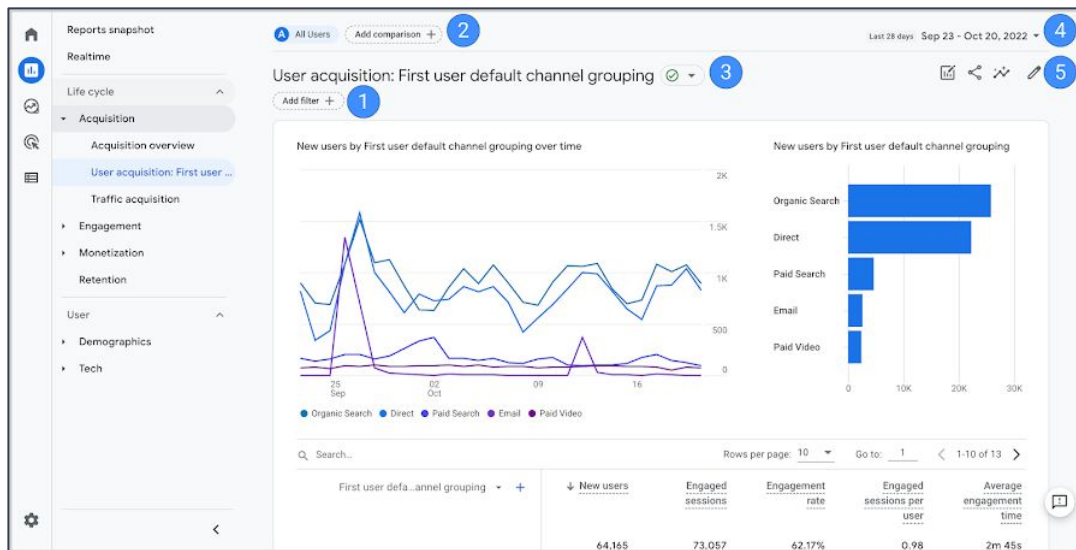
LSSI

- Se aplica cuando exista actividad comercial en la página web.
- Obligación de informar al usuario de forma clara de los términos y condiciones del servicio.
- Pedir consentimiento explícito en caso de recibir por parte del comercio ofertas comerciales.

5. Herramientas de marketing digital para el uso de datos

5. Herramientas de marketing digital

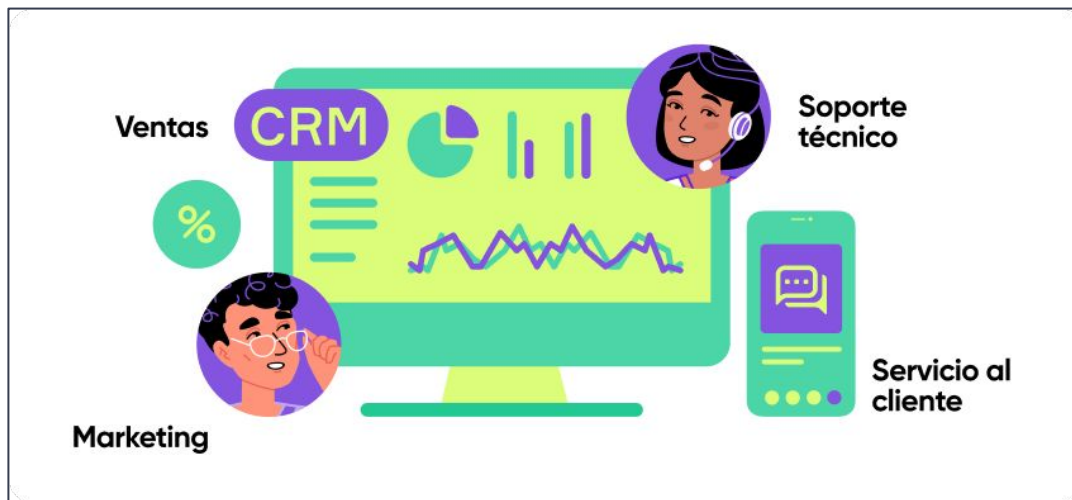
Análisis | Gestión | Automatización



Información valiosa sobre tus clientes y su comportamiento.

5. Herramientas de marketing digital

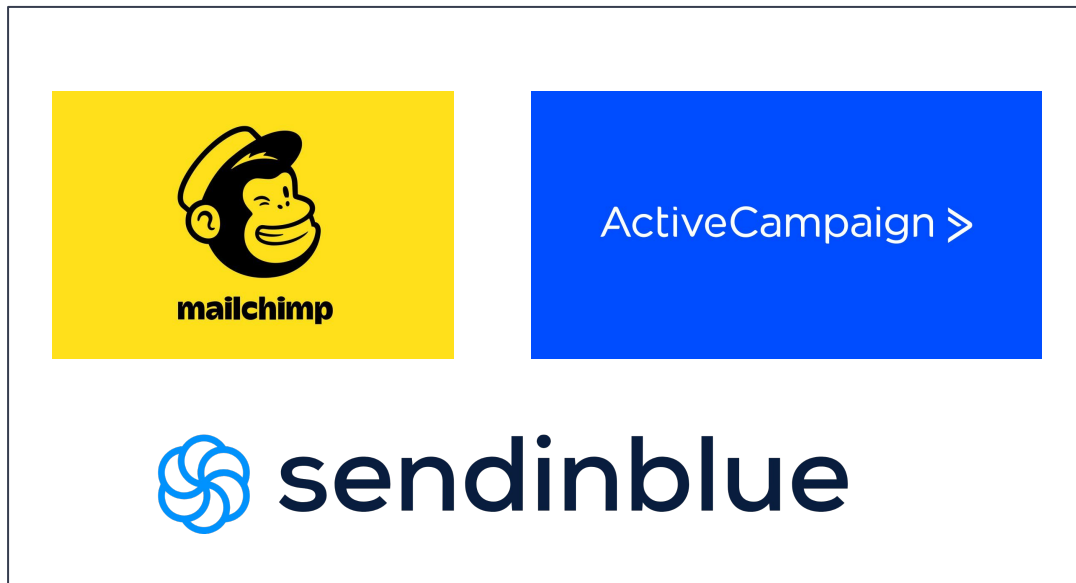
Análisis | Gestión | Automatización



CRM. Gestión de la relación con el cliente mediante software que permite rastrear datos de contacto, compras, etc.

5. Herramientas de marketing digital

Análisis | Gestión | Automatización






Herramientas de automatización:

- Segmentar y personalizar mensajes para usuarios de la BBDD.
- Personalizar correos electrónicos.
- Programar publicaciones.

5. Herramientas de marketing digital

Análisis | Gestión | Automatización | Ejemplos

 Google Forms			 
 Google Data Studio			
 Google Analytics			  
 Google Search Console			  
 Google Sheets			 
 Excel			  
 Mailchimp			    
 Wordpress/Woocommerce		 	 
 Prestashop		 	 
 Shopify			  
 Marketplaces			   
 Facebook/Instagram		 	 

DATOS

-  Obtención
-  Gestión / Análisis

COSTE

-  Gratis
-  Gratis + coste en versión pro
-  Gratis + coste derivado del uso
-  Con coste

DIFICULTAD DE USO

-  Iniciación
-  Medio
-  Profesional

6. Conclusiones

6. Conclusiones



- La importancia de los datos de clientes en el marketing digital.
- Cómo los datos de clientes pueden mejorar las estrategias y resultados de marketing.

6. Conclusiones



- ¡Aprovechemos las fuentes de datos! compras realizadas, formularios de contacto, etc.
- Sacar partido a métodos offline.

6. Conclusiones



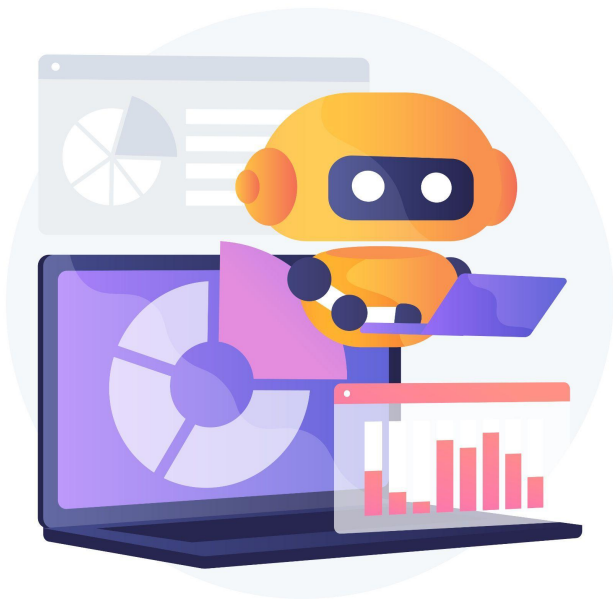
- Usar los datos para apoyarnos en estrategias de marketing digital.
- Segmentar usuarios para personalizar correos electrónicos o mensajes.
- Mejorar la estrategia basándonos en el análisis de datos.

6. Conclusiones



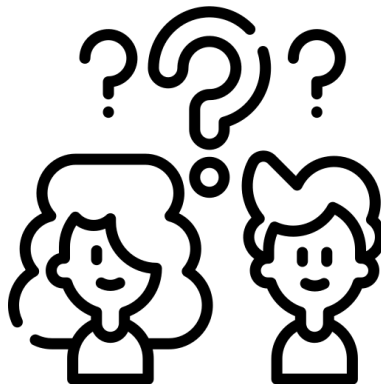
- Cuidado con el uso incorrecto en la obtención de datos.
- Atentos con cumplir las normativas vigentes. Política de cookies, privacidad, términos y condiciones, aviso legal.
- Seguridad para el usuario.

6. Conclusiones



- Organizar y gestionar la información.
- Software de automatización para campañas de marketing.
- Herramientas de análisis de dato. Google.
- Segmentar usuarios para personalizar el contenido.

¿Dudas sobre lo que hemos visto?



Eskerrik asko