

ACCENTURE OUTDOOR CONSUMER INSIGHT:

Desarrollando conocimiento específico para
causar un potente impacto en el negocio

Entender QUIÉNES son sus clientes, DÓNDE se ubican y QUÉ necesitan ha sido siempre uno de los principales desafíos de marketing para cualquier negocio y especialmente ahora que los clientes salen de sus hogares o de sus ambientes laborales conectados.

Gracias a la evolución de la tecnología, las empresas pertenecientes a las diferentes industrias tienen ahora la capacidad de realizar un seguimiento y llegar a los consumidores virtualmente a cada lugar donde van. Las redes móviles, las redes de WiFi, los beacons y las apps móviles brindan una enorme variedad de datos basados en la ubicación. Los negocios de alto tránsito, que incluyen a aeropuertos, centros comerciales, estadios, museos, ciudades y

parques de diversiones, tienen la oportunidad de recolectar, analizar y actuar en función de esta información para lograr un beneficio mutuo.

El **Accenture Outdoor Consumer Insight** puede mejorar la toma de decisiones, aumentar la experiencia de los clientes, proporcionar servicios de valor agregado a los locatarios y monetizar los datos mediante publicidad y otros medios. Existe una enorme variedad de aplicaciones, limitadas solamente por nuestra imaginación y el respeto por la privacidad de los datos (Figura 1). Las instituciones pueden desarrollar percepciones específicas casi ilimitadas en función de la ubicación, generando mejoras operativas e ingresos monetarios diariamente.



Figura 1: un amplio rango de aplicaciones para satisfacer las necesidades de una variedad de industrias, incluyendo los centros comerciales.



CÓMO FUNCIONA

Si un *smartphone* tiene el Wifi activado (incluso aunque no esté conectado con la red de WiFi) envía una señal continua. A partir de esta información, una triangulación puede geo-localizar el dispositivo en un mapa y realizar un seguimiento del recorrido general, en base a módulos estadísticos.

A la fecha, es posible rastrear aproximadamente al 40% de los clientes a través de las redes de WiFi, detectándose su ubicación, tiempo y recorrido. Y este porcentaje aumenta a raíz de la penetración de los *smartphones* en la población y el uso de los datos. A través de un proceso que consta de cuatro pasos (Figura 2),

el **Accenture Outdoor Consumer Insight (OCI)** ayuda a las empresas a obtener y transformar los datos basados en la ubicación para crear percepciones de alto impacto respecto de los consumidores, personalizar la experiencia de los clientes y monetizar las audiencias.

A LA FECHA, ES POSIBLE RASTREAR APROXIMADAMENTE AL 40% DE LOS CLIENTES A TRAVÉS DE LAS REDES DE WIFI, DETECTÁNDOSE SU UBICACIÓN, TIEMPO Y RECORRIDO.

Figura 2: un proceso que consta de cuatro pasos para desarrollar percepciones sobre los consumidores en base a su ubicación



IMPULSAR EL IMPACTO EN EL NEGOCIO MEDIANTE EL OUTDOOR CONSUMER INSIGHT

Conceptualmente, la solución está conformada por tres módulos complementarios, cada uno de los cuales aprovecha los cimientos del anterior, desde realizar un seguimiento de los patrones de circulación consolidados hasta la personalización de las interacciones y la monetización de los datos ofrecidos a terceros. (Figura 3)

Figura 3: Marco conceptual del Outdoor Consumer Insight (OCI)



Copyright © 2017 Accenture Todos los derechos reservados

SEGUIMIENTO: el foco de este módulo de base es obtener, depurar y consolidar datos anónimos basados en la ubicación, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones internas y crear datos consolidados que puedan compartirse con terceros relacionados. Los resultados incluyen tableros de control pre-diseñados y heat maps con diferentes niveles de granularidad.

PERSONALIZACIÓN: entender al cliente es el rol del módulo de personalización, y esto se logra cuando una persona se registra o descarga la app móvil de una empresa. De este modo, se identifican datos basados en la ubicación con un consumidor específico y se pueden utilizar los datos para realizar ofertas y recomendaciones personalizadas a los consumidores, que mejoren su experiencia durante o después de su visita.

MONETIZACIÓN: este módulo conecta el conocimiento de los clientes con una plataforma de gestión de datos y datos adicionales de terceros para posibilitar que las empresas activen al cliente y monetizen sus audiencias en tiempo real.

EL OCI EN ACCIÓN

Consideremos un ejemplo de la solución en acción (ver Figura 4): Karen trabaja en un importante distrito de negocios de un área metropolitana, cerca de un centro comercial. Pasa por el centro camino al trabajo y hace compras durante su horario de almuerzo. Las percepciones generadas por las visitas de Karen al centro comercial varían en función

de las capacidades del OCI. Sin el OCI, sólo se podrían contar las pisadas de manera estándar. Pero al agregar los diferentes módulos del OCI, los datos específicos por ubicación se transforman en percepciones que pueden ayudar al centro comercial y a sus inquilinos a generar más ventas. Ya sea que una empresa

se dedique a los viajes y al turismo, al retail, a gestionar propiedades comerciales, a los deportes o a la gestión municipal, las conexiones móviles de un consumidor se aprovechan cada vez más. Las organizaciones líderes en las diferentes industrias están logrando importantes beneficios utilizando el Accenture Outdoor Consumer Insight y realizando un seguimiento mediante la geo-localización.

Figura 4: Karen - la experiencia de un cliente



Las percepciones ilustrativas derivadas del recorrido de Karen varían en función de la capacidad.

CAPACIDADES	PERCEPCIONES	BENEFICIOS DE NEGOCIOS
Conteo de pisadas	2 visitantes en el centro comercial	Limitados
Seguimiento en OCI	1 persona realizó 2 viajes al centro comercial el mismo día, visitando 2 tiendas: moda y deportes	Los datos mejoran la comprensión de adónde va la gente y cuándo, lo que ayuda a optimizar la toma de decisiones
Personalización en OCI	A Karen le gusta la moda y los deportes y realizó 2 viajes al centro comercial el mismo día a las siguientes tiendas: moda y deportes	En función de su perfil, Karen recibe ofertas personalizadas en su smartphone durante y después de sus visitas
Monetización en OCI	A Karen, de 30 años de edad, le gusta la moda, el café y los deportes y realizó 2 viajes al centro comercial el mismo día, visitando 2 tiendas: moda y deportes	Durante y después de sus visitas, Karen recibe ofertas personalizadas en su smartphone de estas y otras marcas de su interés.

Accenture Interactive aporta una profunda experiencia que ayuda a los clientes a obtener valor mediante el Accenture Outdoor Consumer Insight. Nos destacamos por implementar OCI en ambientes grandes, técnica o geográficamente complejos, y podemos entender rápidamente los datos y puntos de integración de sistemas de los clientes para aprovecharlos en diferentes contextos.

Seguimos siendo imparciales con relación a los proveedores y las plataformas y podemos ofrecer estructuras flexibles de programas en base al valor. Si está buscando una solución on-premise o as-a-service, nuestros expertos en la industria pueden implementar rápidamente su programa para ayudar a generar resultados de negocios a escala.

Empezar es fácil: con una prueba de concepto del Accenture Outdoor Consumer Insight, que puede ajustarse a escala a través del servicio progresivo e implantarse en diferentes sitios para generar gradualmente nuevas maneras de trabajar.

Más información en [accenture.com/personalization](https://www.accenture.com/personalization)

Acerca de Accenture Interactive

Accenture Interactive, parte de Accenture Digital, ayuda a las marcas líderes del mundo a generar un rendimiento superior del marketing para todas las experiencias de los clientes, a través de múltiples canales, ofreciendo soluciones de marketing y transformación digital industrializadas, integradas y orientadas a cada industria. Para más información, síganos en @AccentureSocial y visite [accenture.com/interactive](https://www.accenture.com/interactive).

Acerca de Accenture

Accenture es una compañía global líder en servicios profesionales que provee una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, desarrollos digitales, tecnología y operaciones. Combinando su experiencia inigualable y sus habilidades especializadas en más de 40 industrias y en todas las funciones de negocios respaldadas por la red de Delivery Centers más importante del mundo Accenture trabaja en la intersección del negocio y la tecnología para ayudar a sus clientes a mejorar su desempeño y crear un valor sostenible para todos los involucrados. Con aproximadamente 384.000 empleados que prestan servicios a clientes en más de 120 países, Accenture impulsa la innovación para mejorar la manera en que el mundo trabaja y vive. Visítenos en www.accenture.com

Copyright © 2017 Accenture.
Todos los derechos reservados.
Accenture, su logo y High
Performance Delivered
son marcas registradas
de Accenture.

Este documento ha sido elaborado por consultores de Accenture como lineamientos generales. No tiene por objetivo proporcionar asesoramiento específico acerca de sus circunstancias. Si precisa asesoramiento o más detalles sobre algún tema tratado en el presente, rogamos contactar a su representante de Accenture.

En este documento se hace una referencia descriptiva a marcas registradas que pueden ser propiedad de terceros. El uso de dichas marcas en el presente no constituye una afirmación por parte de Accenture respecto de la titularidad de las mismas y su intención no es representar ni implicar la existencia de una asociación entre Accenture y los propietarios legítimos de dichas marcas registradas.