

Adriana Noreña

VP, Google Hispanoamérica





“

Cuando creíamos que teníamos todas
las respuestas, cambiaron las preguntas”



¿Cómo va a ser el mundo ahora? |



Google



¿Cómo **reinventar la experiencia del cliente** mediante la tecnología?



¿Cómo puede el **marketing** convertirse en la **locomotora del crecimiento**?



¿Qué oportunidades podemos **aprovechar hoy**, de cara a lo que viene?



“

Pensar en el pasado
te permite pensar en el futuro”

Francisco Liernur

Arquitecto e historiador



Fiebre amarilla

1852 – 1871



COVID19

HOY



Lo que hagamos hoy
va a **impactar mañana**

Pueden **generar**
un gran impacto acá

Decisiones que
fueron tomadas acá

Lo que hagamos hoy
va a **impactar** mañana



65%

de las personas dicen que **definirán sus compras futuras** en función de **cómo están respondiendo las marcas a la pandemia hoy.**



What if...?

¿Qué pasaría si...?



¿Qué pasaría si...

los patrones
de consumo de ayer
ya no son los de mañana?



¿Qué pasaría si los **patrones de consumo** de ayer ya no son los de mañana?

La gente se retiró de los negocios y de las calles, pero no de Google

3X

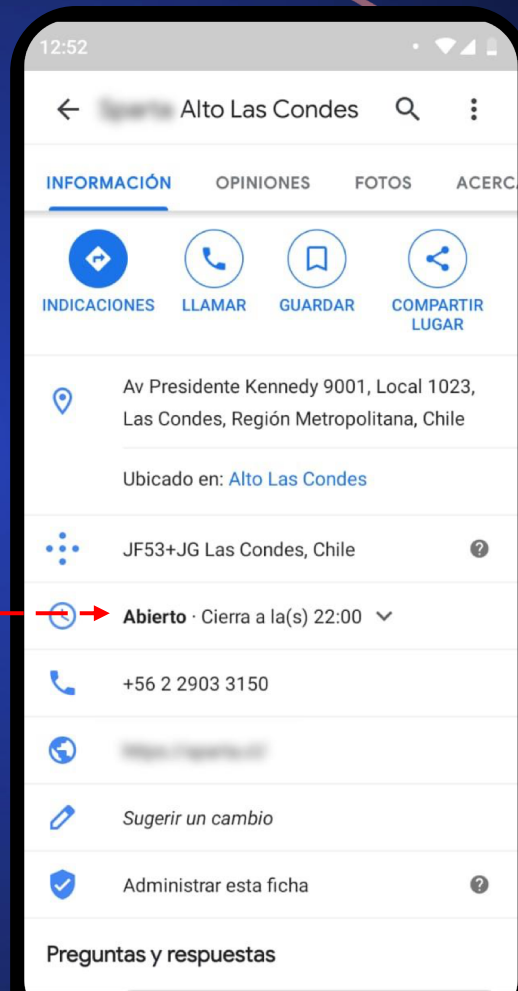
Creció en Chile la búsqueda “*ropa deportiva*” en las primeras semanas de mayo

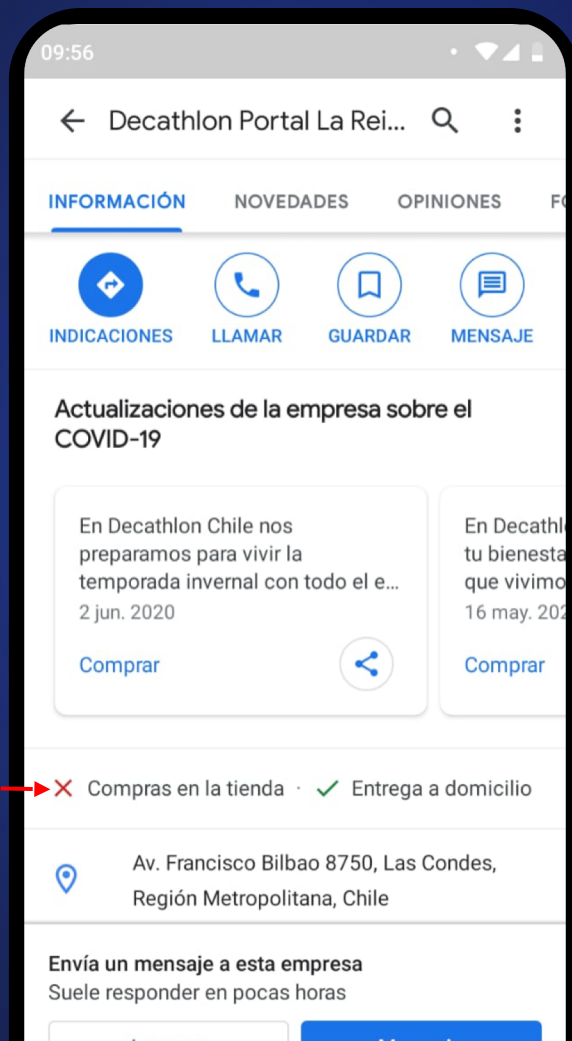
Google



Ropa deportiva |







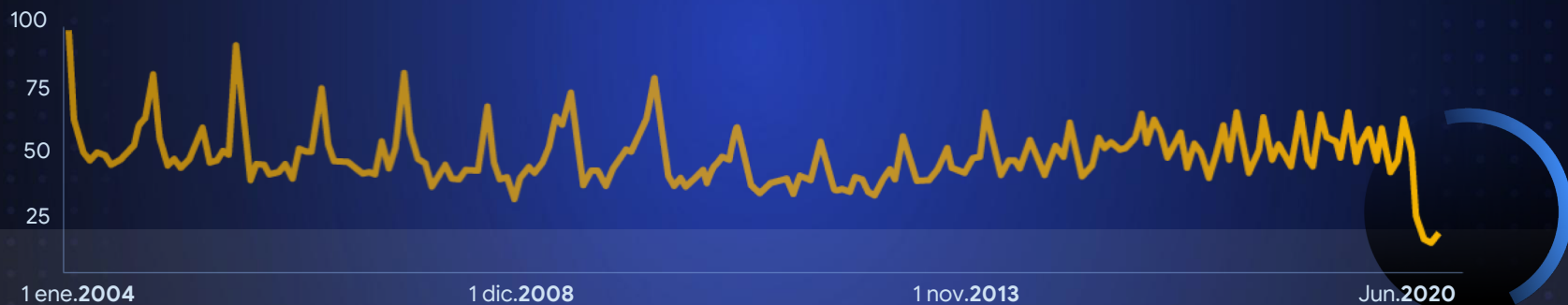
✖ Compras en la tienda · ✔ Entrega a domicilio



¿Qué pasaría si los **patrones de consumo** de ayer ya no son los de mañana?

Industria del Turismo

 Viajes





¿Qué pasaría si los **patrones de consumo** de ayer ya no son los de mañana?

¿Qué pasa si **dejo de mirar la historia**, y empiezo a mirar los cambios que están teniendo lugar **hoy** para saber cómo actuar y **prepararme para mañana**?

Google





¿Qué pasaría si...

lo que están haciendo
los consumidores hoy,
forzados por el confinamiento,
se convierte en un hábito?



¿Qué pasaría si lo que están haciendo los consumidores hoy, forzados por el confinamiento, **se convierte en un hábito**?



IA

+

ML

¿Qué pasaría si aprovechamos la automatización para acelerar y mejorar la toma de decisiones?



¿Qué pasaría si lo que están haciendo los consumidores hoy, forzados por el confinamiento, **se convierte en un hábito**?

Frávega

● Canal digital sólido

● Campañas automatizadas

● Campañas Inteligentes de Shopping

The screenshot displays the Frávega website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Seguir tu compra', 'Servicio Técnico', 'Sucursales', 'Venta telefónica', and 'Centro de Ayuda'. Below this is a search bar and user account links. The main banner features a 'PAPÁ' (Father's Day) promotion with the text 'REGALAZOS PAPÁ' and 'Tenemos mucho más para Papá.' It includes images of various electronic products like a TV, laptop, and headphones. A prominent pink circular badge highlights '18 SIN INTERÉS*' and 'ENTREGA 48HS CAPITAL Y GBA'. Below the banner, there are sections for payment methods (Visa, Mastercard, etc.) and a credit service section with the text '¿Tenés un crédito? Mirá cómo pagar tu crédito'. At the bottom, there are two promotional banners: one for downloading a coupon and another for checking open branches.

Oferta Adecuada

Consumidor Adecuado

Momento Adecuado

Google



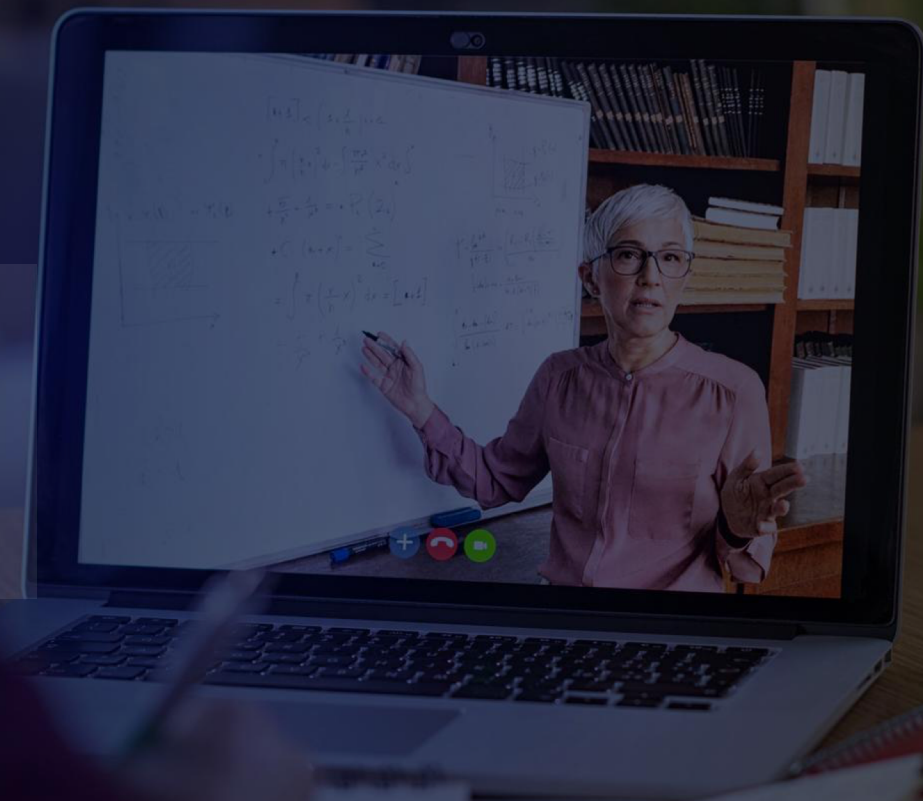
¿Qué pasaría si...
se acelera
la **digitalización**
de los servicios?



¿Qué pasaría si se acelera
la **digitalización** de los servicios?

70%

de los docentes no quieren
volver a enseñar como lo hacían



Google



¿Qué pasaría si se acelera
la **digitalización** de los servicios?

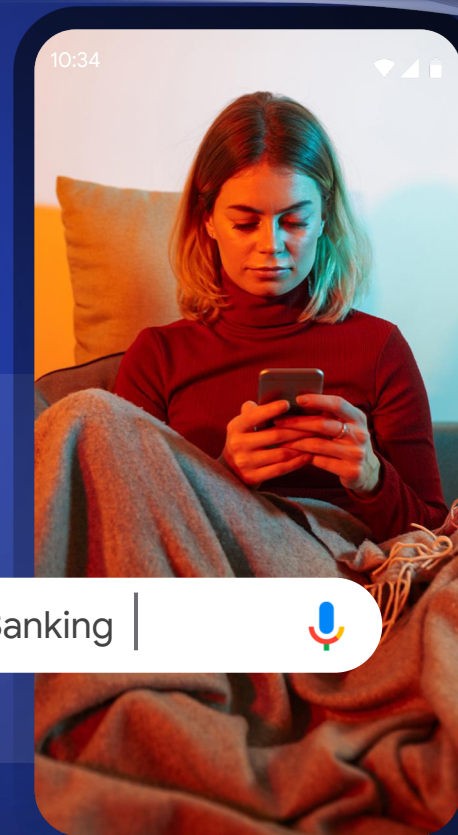
Industria Financiera

64%

Crecieron las búsquedas de “Home Banking”
del 1ro al 14 de Abril, comparado con el
mismo período del mes anterior



Home Banking |





¿Qué pasaría si se acelera
la **digitalización** de los servicios?

Industria Financiera

Naranja

Entre **App Naranja** y
Naranja Online sumaron

285.000

nuevos **usuarios digitales**



**Con Naranja
Online, entrá a
nuestra sucursal
sin salir de tu casa.**

Frente a estos posibles cambios en el consumidor, a la incorporación de nuevos hábitos y a la digitalización de servicios quiero dejarles 3 consejos:

1

Cambiar historia
por **data actualizada**

2

Aprovechar los **beneficios de la automatización**
para acelerar y mejorar la toma de decisiones

3

Acelerar la **digitalización**
de los servicios





Google

Muchas gracias |

