

Adriana Noreña

VP, Google Hispanoamérica



“

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



¿Cómo va a ser el mundo ahora?





¿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

Google



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

Pueden generar
un gran impacto acá

Decisiones que
fueron tomadas acá



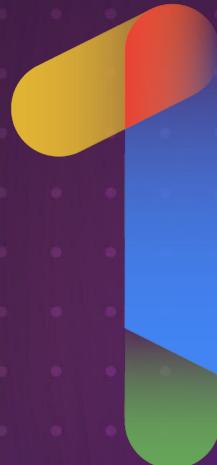
Lo que hagamos hoy
va a **impactar** mañana

>> **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?

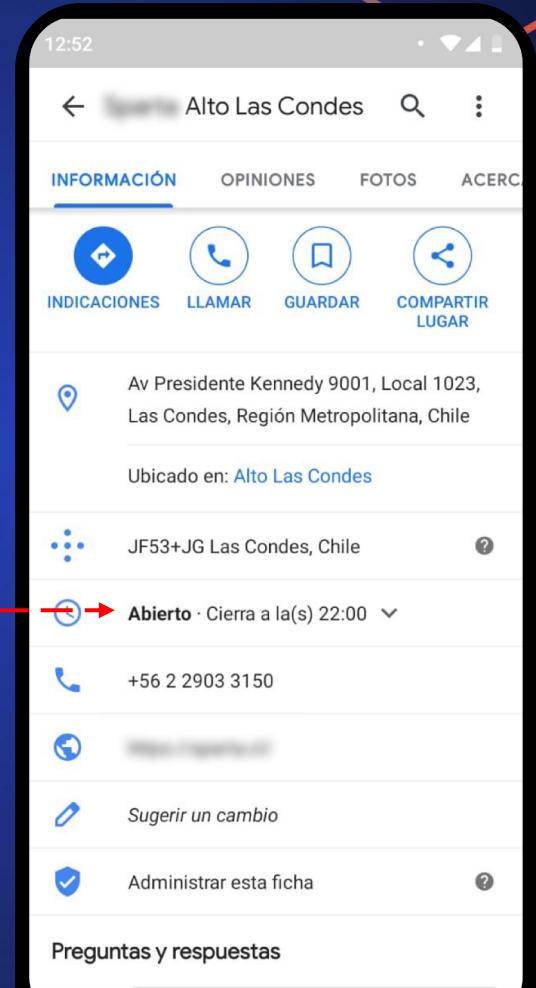
La gente se retiró de los negocios y de las calles, pero no de Google

3X

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

Google





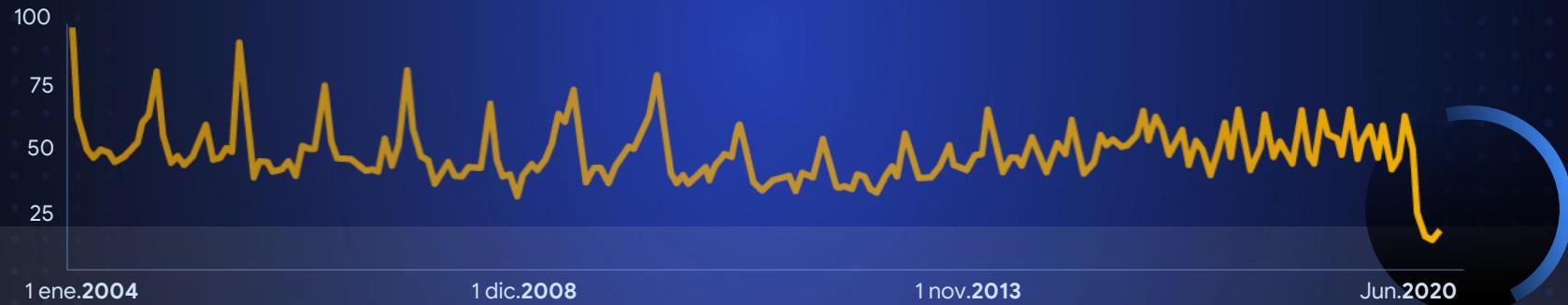




¿Qué pasaría si los **patrones de consumo** de ayer ya no son los de mañana?

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**?**





¿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?**



A central graphic features two large, semi-transparent blue circles overlapping. The left circle contains the letters 'IA' and the right circle contains the letters 'ML'. A white plus sign is positioned between the two circles. Below the circles, a small yellow and blue swoosh graphic is located at the bottom right.

¿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 shows the Frávega website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Seguir tu compra', 'Servicio Técnico', 'Sucursales', 'Venta telefónica', 'Centro de Ayuda', 'Mi cuenta', and 'Carrito'. A search bar is also present. Below the navigation, there is a banner for Father's Day (Día del Papá) with the text 'REGALAZOS PAPÁ' and 'Tenemos mucho más para Papá.' It features images of various products like a laptop, a blender, and a camera. Promotional offers include '18 SIN INTERÉS*' and 'ENTREGA 48HS CAPITAL Y GBA'. At the bottom, there are sections for 'DESCARGÁ TU CUPONERA SOLO CON TU DNI' and 'ENTERATE CUÁLES SON LAS SUCURSALES ABIERTAS, QUÉ PODÉS HACER Y SUS HORARIOS! RESERVÁ TU TIEMPO PARA PAGO DE CRÉDITO'.

Oferta
Adequada

Consumidor
Adequado

Momento
Adequado



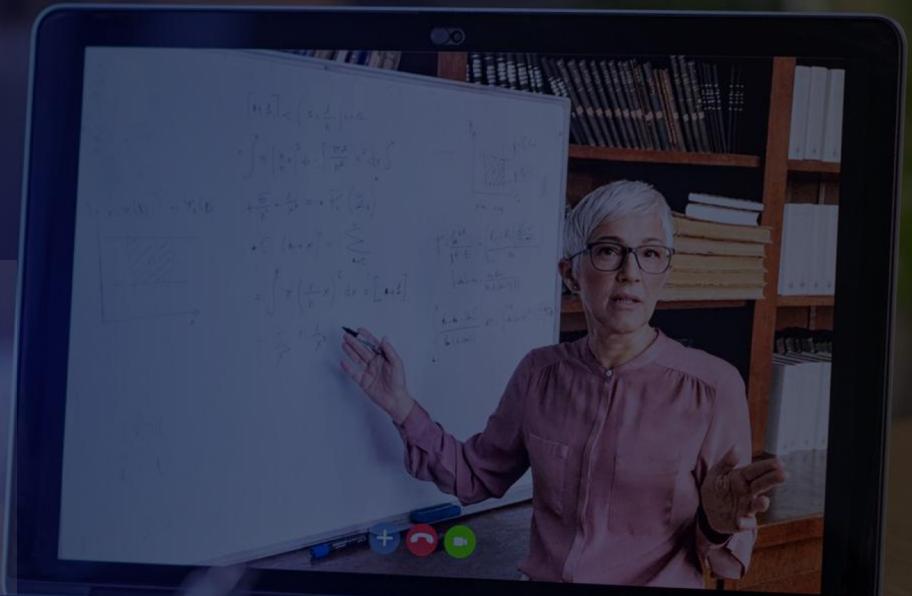
¿Qué pasaría si...
**se acelera
la digitalización
de los servicios?**



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

70%

de los docentes no quieren
volver a enseñar como lo hacían





¿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





¿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



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**

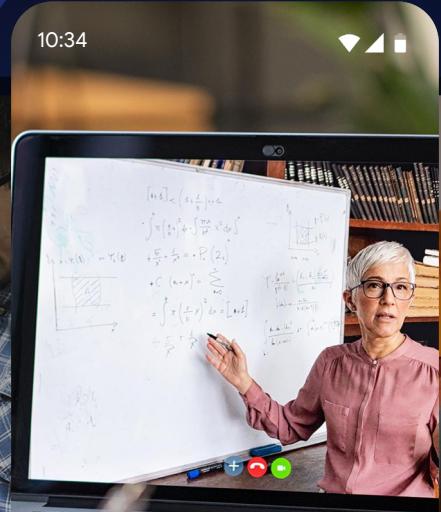
2

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

3

Acelerar la **digitalización**
de los servicios





Google

Muchas gracias |

