

# CRM Accelerator

Tridion®

## Las mejores experiencias digitales se desarrollan desde el punto de vista del cliente.

Los datos de los clientes son la base de las organizaciones exitosas. Para utilizar estos datos de forma eficaz, las organizaciones a menudo necesitan crear integraciones entre sus sistemas de gestión de contenidos y los sistemas de gestión de la relación con el cliente (CRM) para ofrecer experiencias relevantes. Sin embargo, este proceso suele ser complicado y costoso.

### CRM Accelerator te proporciona acceso directo a los datos de CRM desde Tridion:

- Acelera el tiempo de implementación de estas integraciones
- Ofrece acceso sencillo a los campos CRM al crear formularios online
- Personaliza las páginas y los contenidos en Tridion al conectar las experiencias digitales con datos sobre los clientes en tiempo real

### Comprende las necesidades de los clientes a través de sus datos

Los sistemas de CRM son una herramienta estratégica que te permite gestionar las relaciones e interacciones de la organización con tus clientes actuales y potenciales.

Dado que el sistema de gestión de contenidos suele ofrecer esa experiencia de contenidos digitales tan importante, es esencial que estos sistemas trabajen de forma conjunta eficazmente.

**Conéctate con tu CRM.  
Recopila y accede a los datos de los clientes para crear experiencias personalizadas para los clientes.**

CRM Accelerator realiza un seguimiento rápido de las integraciones entre el CRM y Tridion.



### Formularios: captura de información de los clientes

Al crear formularios web, tu capacidad para trabajar con los campos de datos definidos en el sistema de CRM garantiza la coherencia y la facilidad de la transferencia de datos. El acelerador te permite crear formularios para tus canales digitales utilizando estos campos. De esta forma, puedes asegurarte de que capturas datos coherentes y precisos de tus clientes actuales y potenciales.

Dado que los formularios se gestionan en Tridion, también puedes garantizar que los campos utilizados para los formularios traducidos se adaptan perfectamente a tu CRM.

### Comportamiento de los visitantes: captura del comportamiento de los clientes

Además de capturar los datos que los clientes envían explícitamente a través de un formulario, Tridion también realiza un seguimiento del comportamiento de los visitantes. Con CRM Accelerator, esta información también se puede almacenar en tu CRM, con lo que se captura información valiosa sobre los contenidos y las páginas con los que interactúan tus clientes.

### Experiencias personalizadas: ofrecer relevancia

Mediante el uso de los datos de los clientes y la información sobre la segmentación y el comportamiento del CRM, puedes entregar de forma dinámica contenidos relevantes a tus visitantes mediante las reglas de personalización de Tridion.

Al crear estas reglas, se utiliza la información gestionada en el CRM para definir los desencadenantes y puntos de decisión adecuados.

#### Ventajas

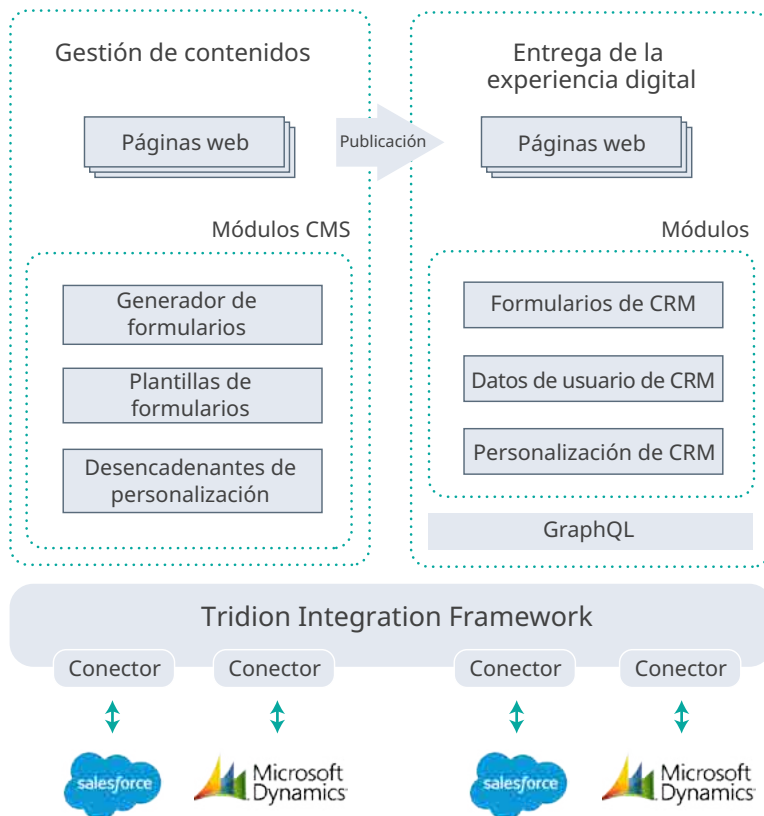
- Capturar información de clientes actuales y potenciales
- Realizar un seguimiento y almacenar el comportamiento de los visitantes
- Mejorar la segmentación de los clientes
- Garantizar el cumplimiento del RGPD a través de la inclusión y exclusión voluntarias
- Aplicar la personalización mediante los datos de CRM



### Arquitectura

La aplicación web de front-end de CRM Accelerator extrae información tanto de Tridion como de cualquier sistema de CRM subyacente.

#### Arquitectura de integración de CRM



#### CRM Accelerator ofrece:

- Una única API normalizada para entidades de datos de CRM (capacidades GraphQL y CRUD)
- Una implementación de formularios de referencia que se puede ampliar y modificar
- Un diseño en HTML y CSS personalizable
- Desencadenantes de personalización que utilizan datos de CRM, como segmentos o ubicación de los usuarios
- Un conjunto de módulos estándar para acelerar la implementación
- Compatibilidad con Java y .NET
- Un marco abierto para desarrollar nuevos conectores y módulos de CRM

Para obtener más información, visita

[rws.com/es/tridion/](https://rws.com/es/tridion/)

#### Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el mayor proveedor mundial de tecnologías lingüísticas, gestión de contenidos y servicios de propiedad intelectual. Nuestros clientes pueden llegar e inspirar a personas de todo el mundo porque los ayudamos a comunicar grandes volúmenes de contenido empresarial clave, así como a materializar y proteger sus ideas e innovaciones.

Nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a interactuar de forma eficaz con personas de cualquier parte del mundo. Para ello, utilizamos nuestra inteligencia global colectiva, amplia experiencia y tecnología inteligente para resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenido y acceso al mercado.

Nuestros clientes incluyen 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 10 empresas farmacéuticas más destacadas y aproximadamente la mitad de las 20 empresas que más patentes registran en todo el mundo. Nuestra base de clientes abarca las regiones de Europa, Asia Pacífico y América del Norte y del Sur en una amplia gama de sectores: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental y telecomunicaciones, a los que ofrecemos nuestros servicios desde oficinas en cinco continentes.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: [www.rws.com/es](https://www.rws.com/es).

© Reservados todos los derechos. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group\*.

\*RWS Group es RWS Holdings PLC en representación propia y de sus filiales.