

Del dato al impacto:  
**Evolución del marketing  
multicanal con Oracle  
Responsys**

CASO DE  Éxito





## Implementación de soluciones Oracle para marketing multicanal

---

Automatización, personalización y eficiencia dentro de la industria restaurantera

**Autoría Funcional:**

Daniel Velazco Valladares.

**Corrección de redacción y diseño:**

Miguel Bustillos Gil - Gerente de Marketing y Diseño EKS.  
Carlos Andrés García Tzompantzin - Auxiliar de Diseño.

**Supervisión de información:**

Montserrat Ramírez Aguilar - Líder de Gestión de Talento.

## ACERCA DEL CLIENTE

---

Una de las empresas líderes en el sector restauranero en México, con presencia en más de 65 ciudades y una operación que abarca más de 200 sucursales. Su portafolio incluye diversas marcas reconocidas a nivel nacional, y gestiona una base superior a 2 millones de clientes identificados a través de sus plataformas digitales.



## Sobre Oracle Responsys

---

Oracle Responsys Campaign Management es una plataforma de automatización de marketing multicanal orientada a grandes empresas. Permite diseñar, ejecutar y optimizar campañas personalizadas por email, push y SMS, integrando datos en tiempo real para una comunicación relevante y efectiva.

## El reto

Esta cadena restaurantera había invertido en el desarrollo de apps personalizadas para cada una de sus marcas. Sus plataformas generaban un volumen importante de datos de sobre los eventos de transacción y comportamiento de sus comensales, tales como compras, encuestas, navegación en apps y webs, entre otros. Sin embargo, esta información no estaba siendo plenamente capitalizada en su estrategia de marketing.

El equipo utilizaba herramientas desconectadas entre sí, sin integración con su CRM y sin la capacidad de ejecutar campañas automatizadas o segmentadas de manera efectiva. Esto provocaba duplicidad en la comunicación, baja trazabilidad, segmentaciones estáticas y un pobre retorno sobre sus esfuerzos digitales.



## La solución

EKS lideró la implementación integral de Oracle Responsys desde cero, diseñando una solución adaptada a la complejidad operativa y tecnológica de la organización. Entre los elementos clave de la solución se incluyen:

- Configuración de dominios y subdominios promocionales y transaccionales.
- Asignación de IPs dedicadas y plan de calentamiento gradual para asegurar reputación de remitente.
- Integración con las aplicaciones móviles y webs de cada marca mediante SDKs y preferencias de canal.
- Activación del canal SMS con configuración completa de short domain, sender profile y agregador.
- Creación de journeys automatizados, filtros y audiencias usando modelos como RFM y STO.
- Desarrollo de templates condicionales para email, push y SMS.
- Conexión con Oracle Infinity y Oracle Unity para enriquecer la data con eventos de navegación y algoritmos de ciencias de datos.
- Capacitación al equipo de marketing para la gestión autónoma de campañas.

## Beneficios clave de la implementación

La adopción de Oracle Responsys permitió transformar la operación de marketing digital de esta compañía restaurantera, logrando mejoras inmediatas en control, eficiencia y personalización. Entre los principales beneficios destacan:

- 1. Unificación de canales:** Centralización de campañas en email, push y SMS en una sola plataforma, eliminando herramientas aisladas y mensajes duplicados.
- 2. Segmentación avanzada:** Creación de audiencias dinámicas con base en comportamiento, frecuencia y valor del cliente, mejorando la precisión de los mensajes.
- 3. Automatización de journeys:** Diseño de flujos de comunicación inteligentes que responden al ciclo de vida del cliente y se activan por eventos específicos.
- 4. Personalización multicanal:** desarrollo de campañas condicionales que adaptan el contenido al perfil y preferencias de cada cliente.
- 5. Mayor control y trazabilidad:** Visibilidad total sobre cada campaña, desde su programación hasta su rendimiento, con métricas en tiempo real.
- 6. Optimización de entregabilidad:** Configuración técnica para asegurar buena reputación de remitente y máxima tasa de entrega en inbox.
- 7. Escalabilidad operativa:** Posibilidad de replicar campañas exitosas entre marcas y ajustar estrategias por canal o territorio sin duplicar esfuerzos.

## Resultados estimados

A pocos meses del despliegue, la compañía comenzó a percibir beneficios tangibles:

30%

Tasa de apertura

20%

En la conversión de campañas push y SMS.

-80%

Reducción de tiempo en la ejecución de campañas



Crecimiento sostenido en el análisis de datos de comensales con fines de personalización.



Mayor coherencia y relevancia en la experiencia de marca en todos los canales.

## Conclusión

---

La alianza entre esta empresa del sector restauranero, Oracle y EKS permitió transformar una arquitectura de datos fragmentada en un ecosistema de marketing inteligente, automatizado y centrado en el cliente. Este caso se posiciona como un referente de cómo convertir datos dispersos en decisiones de negocio, mejorar la relevancia de la comunicación y lograr fidelización multicanal a gran escala.

### Nota final

Para conocer más sobre soluciones de marketing multicanal con Oracle Responsys

**VISITA:**

