

Mapa de segmentos y prioridades

GUÍA PRÁCTICA · EPISODIO 03

Un segmento debe describir una necesidad y saber excluir a quien ya resolvió. La pertenencia no concede permiso para enviar por un canal.

La relevancia empieza por saber a quién dejar afuera.

Plantilla + casos de prueba + prompt de IA. Completá el ejemplo con datos de prueba y verificá los resultados antes de publicar.

Tu mapa de trabajo

Necesidad	Entrada	Exclusión / salida
Verificación pendiente	kyc_status=pending	Cuando termina la revisión; no prometer aprobación.
Primer valor pendiente	Habilitado y activated=false	activated=true; considerar soporte abierto o contexto incompatible.
Recurrencia	Primera acción completada	Estado incompatible o mensaje ya resuelto; definir ventana.
Promoción	Elegible para esa propuesta	Preferencia, permiso, frecuencia y prioridad de otras comunicaciones.

Antes de automatizar

- AND: demo=true Y activated=false. Ana entra; Bruno queda afuera.
- OR: usar solo para alternativas que respondan a la misma necesidad. Leer la frase completa.
- Evento: aclarar si la acción ocurrió alguna vez o dentro de una ventana.
- Cambio de estado: probar pertenencia dinámica y revisar por separado la salida de la automation.

Usá IA con criterio

Copiá este prompt

Revisá estos segmentos y mensajes. Detectá solapamientos, conflictos de prioridad, exclusiones faltantes y condiciones que no cubren datos ausentes. Proponé una matriz de casos de prueba. No interpretes pertenencia como consentimiento. No cambies datos ni envíes mensajes: [pegar segmentos].

Completá y contrastá

1. Pegá solo el contrato o recorrido necesario, sin datos personales reales.
2. Pedí que enumere incertidumbres y no complete huecos como si fueran hechos.
3. Verificá cada sugerencia en el producto y en Customer.io.
4. Conservá un responsable, una fecha y una prueba de resultado.

La relevancia empieza por saber a quién dejar afuera.

Fuentes de capacidades: docs.customer.io/get-started/segments-and-people-data/ y docs.customer.io/get-started/set-up-messages/. Ejemplos de Kunko; no son reglas universales ni resultados medidos.