

## 5. PROPUESTA DE INTEGRACIONES Y MEJORAS

### **Primera Integración: FullStory para Análisis del Comportamiento a Fondo**

Pondría FullStory porque nos daría una visión totalmente nueva del jugador. Los mapas de calor nos mostrarían exactito dónde clickean los usuarios en cada juego, dónde se pierden, qué botones ni ven. Me acuerdo de un caso donde descubrimos que el 40% de usuarios no encontraba el botón de cobrar porque estaba re mal puesto.

Las grabaciones de sesión son una mina de oro para entender por qué la gente se va. Podríamos ver el momento exacto donde un jugador se frustra y abandona. ¿El juego tardó mucho en cargar? ¿No cachó las reglas? ¿Falló el depósito? Esta info cualitativa complementa perfecto nuestros eventos numéricos.

Lo conectaría mandando eventos custom desde FullStory a nuestro data lake cuando detecte clicks como loco o movimientos raros del mouse (señales de que están frustrados). Esto alimentaría un modelo de predicción de abandono en tiempo real que podría disparar una oferta de retención al toque.

### **Segunda Integración: Twilio Segment como Plataforma Central de Datos**

Segment cambiaría todo nuestro juego de personalización. Sería como el centro de comando que une la identidad del jugador en todos lados - web, app móvil, emails, soporte, anuncios.

Lo más valioso sería poder crear audiencias dinámicas basadas en lo que hacen en tiempo real. Ponele: jugadores que metieron más de 100 dólares en la última semana pero no jugaron en 48 horas. Estas audiencias se sincronizarían solas con Braze para campañas, con Google Ads para remarketing, y con nuestro sistema interno para personalizar el lobby.

Los perfiles computados de Segment nos dejarían calcular métricas como cuántos días pasaron desde el último depósito o cuál es el juego favorito del mes, todo automático. Estos datos alimentarían directo nuestras decisiones de qué juegos mostrar primero, qué bonos tirar, y cuándo meterse para evitar que se vayan.