



# Caso de Éxito Amicar



by CustomerTrigger

Conozca que hizo el intermediador financiero automotriz de AG y Derco para optimizar el Ciclo de Vida de sus Clientes, orquestando los procesos de prospección, conversión y renovación para mejorar sus resultados en penetración de mercado.

## Contexto Competitivo

Amicar vende sus productos financieros automotrices a través de la red de distribuidores Derco y AG. Disponen de asesores financieros en cada punto para apoyar la venta de valor agregado que representa hoy un crédito automotriz para la industria.

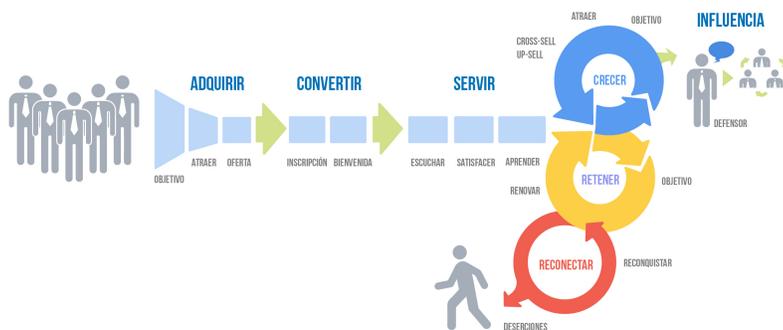
El ofrecimiento de los productos financieros a todos los prospectos de la red y la renovación del crédito al término del plazo del contrato, se tornan asuntos claves en la gestión de la cartera de clientes para mejorar resultados de venta.

## Desafío

Entendiendo que la disposición a entregar las ofertas de financiamiento a los clientes pasa principalmente por la gestión del vendedor, es que era necesario acortar las brechas entre el cliente y los productos financieros de Amicar. Entonces era deseable llegar en forma más efectiva a los cotizantes que no habían solicitado un crédito, aumentar la tasa de cierre de las solicitudes aprobadas no adjudicadas y mejorar las tasas de renovación de clientes que terminan de pagar sus créditos.

## Solución: Optimización del Ciclo de Vida del Cliente

La solución implementada por CustomerTrigger se basó en la activación de gatilladores con ciclos diarios vía e-mail, para cotizantes que no tuvieran una solicitud de crédito generada en el proceso de adquisición. Adicionalmente se efectuaron acciones multicanal a clientes que tenían solicitudes sin cerrar y se implementó un riguroso proceso de seguimiento para renovar cartera en forma anticipada al término del contrato.



## Resultados

- 260% de aumento en creación de solicitudes de crédito en clientes que no solicitaron financiamiento
- Tasas de cierre del 26% sobre agendamientos efectivos
- Mejora de un 30% en las tasas de cierre en 6 meses de campaña
- Los rendimientos del grupo de prueba son 2,3 veces superiores al grupo de control

*"El equipo de trabajo de CustomerTrigger nos ha ayudado en forma efectiva a mejorar nuestra gestión comercial"*

Martin Cook | Gerente Comercial AMICAR

Ejemplo del e-mail (trigger) enviado a cotizantes sin solicitud para invitarlo a evaluar AMICAR.



Alertas enviadas a vendedores de la red para informar sobre una visita o la necesidad de financiamiento de clientes.

