



# Caso de Éxito Claro Chile



by CustomerTrigger

Conozca cómo la división de **Servicios Empresariales de Claro Chile (B2B)** optimizó sus procesos de captura, cross y up sell, retención y relacionamiento con sus clientes.

## Contexto Competitivo

En los negocios B2B que manejan las compañías de telecomunicaciones, se debe trabajar con ahínco en la *relación personalizada con los clientes* para lograr blindar la cartera de las ofertas de la competencia, que amenazan con el "churn rate" la rentabilidad del negocio.

Los procesos de negocio en torno a las estrategias de retención, crecimiento y fidelización de clientes, en las unidades de Experiencia de Clientes y Ofertas de Claro Chile, debían entonces ser implementados con diligencia, con los alcances deseados y con un alto nivel de monitoreo.

## Desafío

Para lograr contar con un sistema de comunicaciones con clientes, se requería *integrar más de cinco fuentes de datos* y dar visibilidad de esos datos a los usuarios de marketing para *agilizar la toma de decisiones*. Adicionalmente, se debía generar un proceso inicial de *enriquecimiento de datos* para acceder a los decisores en las empresas clientes de Claro. Los procesos de *segmentación y gestión de campañas* multicanal también serían un importante desafío.

## Solución: Portrait Dialogue y DataFlow

En **CustomerTrigger** logramos atender a los desafíos empresariales de Claro Chile con la implementación como servicio de un orquestador de campañas y tecnologías ETL como componentes claves de una estrategia completa de compromiso con el cliente para: incrementar el ARPU, aumentar la venta de productos por empresa y lograr el crecimiento en el mercado.



La solución permite a Claro Chile hacer cosas sencillas de manera rápida y sin problemas, pero en una plataforma que apoya el crecimiento de la sofisticación y automatización de procesos de marketing para la ejecución del plan de contactos.

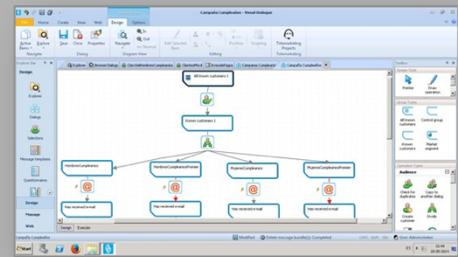
## Resultados

- Integración de 5 fuentes de datos y activación de 5 campañas por trigger en **solo 8 semanas de implementación**
- Enriquecimiento de datos en solo 2 meses de campaña y **captura de preferencias para fidelización en el 80% de la data**
- Disminución del tiempo de implementación de campañas de 2 semanas a 2 días (in market)

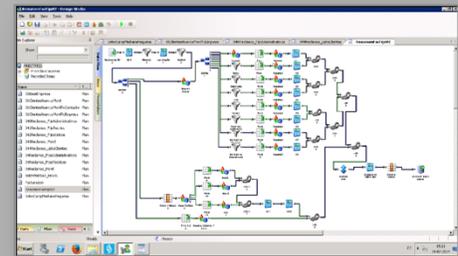
*"CustomerTrigger ha sido un gran apoyo para nuestra gestión de marketing en la optimización del Ciclo de Vida del Cliente"*

Pia Gallegos | Jefe de Experiencia de Clientes Claro Chile

Tratamiento de la campaña de Bienvenida en el orquestador de diálogos basada en triggers



Plan de tratamiento de datos para predicción de clientes con fatiga por disminución de ARPU



CustomerTrigger



CustomerTrigger | [www.CustomerTrigger.com](http://www.CustomerTrigger.com) | +562 22198993 | Fanor Velasco 85, Piso 9 – Santiago de Chile

Todos los derechos reservados. Solicite una copia autorizada de este documento en los canales de contacto de nuestro sitio web. Para acceder a más Casos de Estudio, White Papers y ROI Tools visite nuestra Zona de Recursos de nuestro sitio web.