



Caso de Éxito Colloky - Opaline



by CustomerTrigger

Conozca cómo Colloky-Opaline logró integrar sus fuentes de datos para construir la vista 360 del cliente, definir la estrategia CRM, orquestar diálogos inteligentes, adhiriendo el sistema de medición NPS y satisfacción.

Contexto Competitivo

Las marcas del sector retail vestuario infantil, se ven desafiadas a crear una estrategia omnicanal, que mida el impacto análogo versus lo que ocurre en digital.

Las tiendas físicas y eCommerce deberán crear sinergias y la habilidad consistirá no solo en vender, sino en invitar a revisar colecciones en la web, ofrecer información sobre los productos en newsletter, generar next-best-offer mediante soportes responsivos o desarrollar un plan de contenidos en los que abundan los casos de uso y testimonios de clientes satisfechos.

El riesgo de ignorar esta pauta de consumo es perder infinidad de oportunidades de compra: los clientes omnicanales gastan alrededor de un 33% más que aquellos que no realizan búsquedas on line.

Desafío

En base al sistema de registro de clientes en POS, se requería iniciar un proceso de diferenciación dinámica de clientes y entendimiento de sus hábitos de compra. Definir reglas para el tratamiento diferenciado de clientes, para automatizar comunicaciones vía e-mail marketing. Adicionalmente se requería la migración del sistema de medición NPS para integrar estos datos al modelo CRM.

Solución

Integración de datos de tiendas físicas y virtual que operan en Oracle. Implementación de tecnologías de visualización (dashboard) para entender y alcanzar a sus clientes a partir de su comportamiento y oportunidades que evidencian sus transacciones. Sistema de gestión para diálogos inteligentes con clientes, para planificar, organizar y ejecutar la estrategia CRM.

Gestión de la experiencia del cliente; a través de un sistema automatizado de encuesta post atención, que permite visualizar NPS, satisfacción, entender detractores y alinear los sistemas de incentivos en puntos de venta.

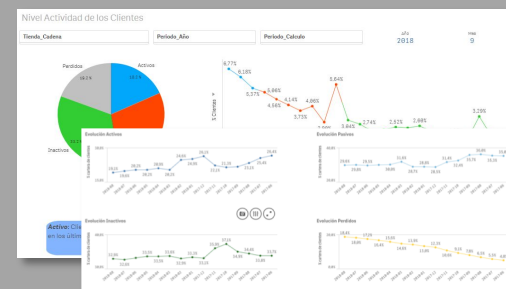
Resultados

- **Hallazgos en 6 segmentos relevantes** de clientes, por ejemplo, los clientes leales tienen un valor de vida 2 veces superior a la media.
- **Comunicaciones más relevantes**, mediante la incorporación de más de 60 variables de segmentación actualizadas diariamente.
- **ROI sobre 350% en los 3 métodos** automatizados: on-boarding, cross sell y up sell.

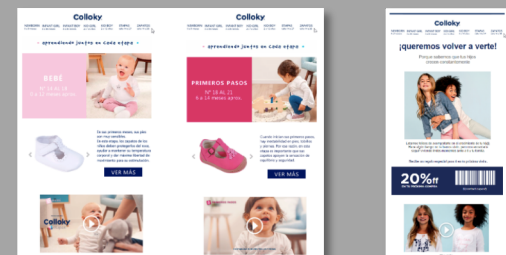
"CustomerTrigger nos ha ayudado a visualizar el comportamiento de compra de nuestros clientes en función del ciclo de vida en una etapa clave: bebé e infantil"

Hernan Ferragut | Gerente de Retail Colgram

Visualización del comportamiento de la cartera por estado: activos, pasivos, inactivos, perdidos



Contenidos personalizados activados por triggers automatizados por cambios de estado del cliente



CustomerTrigger



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +562 22198993 | Fanor Velasco 85, of 901 – 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 Éxito visite nuestra Sección Casos de Éxito en nuestro sitio web.