



Caso de Éxito Komax



by CustomerTrigger

Conozca cómo los desafíos de Komax en torno al relacionamiento con sus clientes, permitieron construir la vista única de la cartera y entender comportamientos para impulsar resultados incrementales de venta.

Contexto Competitivo

Existe un escenario propicio para conectar con los consumidores y personalizar sus experiencias, una tendencia en la industria del retail que obliga a *considerar los datos y la analítica de los clientes para desarrollar estrategias exitosas*. Mientras que el comprador omnicanal presenta una disposición clara a aumentar sus niveles de compra cuando la travesía es satisfactoria.

En este contexto, es necesario integrar capacidades de data-driven marketing; reconocer los puntos de contacto claves del viaje de los clientes y configurar la estrategia para proveer experiencias memorables que fomenten la adherencia.

Desafío

Komax representa a las principales marcas de ropa, zapatos y accesorios; entre ellas GAP, TheNorthFace, Banana Republic, Brooks Brothers y otras. Actualmente cuenta con 147 tiendas físicas, 114 en Chile y 33 en Perú; y con e-commerce en la mayoría de las marcas.

Komax requería optimizar los procesos de integración de datos de sus clientes, logrando segmentación dinámica para movilizar el negocio, identificando a los clientes más valiosos y no solo a través de datos transaccionales.

Adicionalmente, requería habilitar una mejor experiencia de compra; entregando ofertas relevantes basado en *customer journey* y profundizando en métodos de *Next-Best-Offer*.

Solución: Smart Customer Campaign

Integración de datos para la vista única de clientes, calidad de datos y segmentación de audiencias claves. Construcción de una serie de *dashboards* para obtener una visión del desempeño de campañas automatizadas y del efecto incremental de ventas (prueba y control) de cada una de las marcas en un solo lugar.

Definición de la estrategia de clientes a través de análisis competitivo y posición de mercado. Ejecución y desarrollo de diálogos automatizados mediante métodos de campañas acordes al ciclo de vida, disponibilizando datos miméticos para la ejecución de campañas "on-demand" por especialistas de Komax.

Resultados

- Construcción de vista única de clientes, targeting, reglas de interacción y visualización de datos en **sólo 8 semanas de implementación**.
- Los sistemas automatizados en base a **métodos next-best-offer alcanzan mas de 20% de conversión a ventas**.
- En sólo 5 meses, **la estrategia relacional aporta mas de 1,5% de los ingresos totales** (venta incremental).

"En un corto plazo logramos integrar las fuentes de información para contar con la vista única de nuestros clientes y optimizar la contribución de la estrategia de clientes"

Natalia Nussbaum | Gerente Planificación Comercial Komax

Panel de Kpis en Dashboard para medir el impacto de campañas tácticas y automatizadas con indicadores de Engagement y Venta Incremental



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 de Casos de Éxito en nuestro sitio web.