



Caso de Éxito

Vichy by L'Oréal Chile



by CustomerTrigger

Conozca cómo Vichy, una de las marcas de dermocosmética de L'Oréal, mediante un tratamiento comunicacional diferenciado, en base al perfilamiento de sus clientes, logró generar mayor relevancia e impacto.

Contexto Competitivo

El sector de dermocosmética se caracteriza principalmente por construir y activar mecánicas opt-in o captura de registros con data de clientes en silos, con una brecha en programas de comunicación 1to1, automatizados o periódicos en el tiempo. Esta característica del sector, determina que los actores se enfoquen en comunicaciones genéricas y masivas sin la ejecución de estrategias de CRM ni planes de lealtad. Una amenaza son las principales farmacias (tiendas de conveniencia) que han implementando en el último tiempo mecánicas mediante clubes de beneficios o afinidad orientados a descuentos de productos.

Desafío

Construir dentro del sistema CRM de la compañía (Salesforce Marketing Cloud) la vista única de clientes, accionando con ello una estrategia de contenidos de alta relevancia.

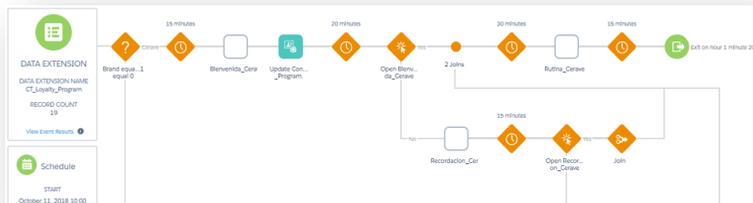
Solución

Optimización en los procesos de gestión, integración y data cleansing de los datos históricos de la compañía, aplicando una base mimética dentro del CRM Salesforce Marketing Cloud.

Generación de una acción de perfilamiento de cartera histórica y nuevos consumidores, que habilitó variables de consumo para detectar perfiles por estilos de vida, necesidades (patologías) y comportamiento de compra.

Construcción de ofertas y contenidos personalizados y tratamiento de datos para actualizar reglas y orquestar comunicaciones con métodos efectivos de venta que apalancan el sell out.

"Journey Builder" en Salesforce Marketing Cloud. Creación de flujos automatizados Multi-Ola con contenidos dinámicos según perfil de consumidor.



Resultados

- Relevancia: **Disminución en un 90% la cantidad de envíos**, aumentando en un 15% la cantidad de clics generados
- Aumento en más de 30% la tasa de apertura.**
- Optimización del **CTR en más del 25%.**
- Crecimiento sostenido en **más de un 45% en la tasa de CTO** (clics sobre aperturas).

"La propuesta de valor de CustomerTrigger generó la inteligencia que faltaba a nuestras estrategias CRM en la división DermoCosmética"

Jaime Valdés | Jefe de Marketing Digital

Formulario de perfilamiento integrado a Salesforce Marketing Cloud para actualizar variables de comportamiento a la Base de Clientes



CustomerTrigger

