



Caso de Éxito MiCopiloto de Shell



by CustomerTrigger

Conozca cómo un Programa de Relacionamento con clientes sobre una App puede Optimizar los Procesos de Conversión para aumentar el engagement en la cartera de clientes.

Contexto Competitivo

Desde hace años la categoría combustibles no ha estado ajena al deseo de conocer al cliente que está detrás de carga de combustible. Los actores del sector vienen desarrollando estrategias para recompensar y entregar beneficios a los clientes, pero con un foco transaccional: incrementar la ventas, mejorar posicionamiento o dar a conocer nuevos productos.

Enex, -licenciatario de Shell en Chile- marca la diferencia, con una estrategia centrada en el cliente, para incrementar su frecuencia de consumo y lealtad.

Desafío

Establecer una estrategia de relacionamiento que permita reconocer al cliente, haciéndolo sentir valioso para la marca, para generar adopción en el uso de la App MiCopiloto como sistema de pago. Empujar el enrolamiento de un medio de pago y acelerar el primer pago, sobre un programa de lealtad basado en la sorpresa y una experiencia del cliente superior.

Solución

Definición del Customer Journey (travesía del cliente) para diferenciar los contenidos y comunicación, de acuerdo al contexto específico del cliente y así mejorar el engagement. Todo esto, sobre una estructura tecnológica que permite la integración de fuentes de datos transaccionales y relacionales, para determinar siguientes acciones sobre un motor de insight, y un orquestador de campañas omnicanal: estaciones de servicio, app, tiendas, e-mail, sms y notificaciones.

Resultados

- Luego de la implementación del programa, el **enrolamiento ha aumentado en un 34%**
- **Más de 30 contenidos** esperando un cambio de estado de un **cliente que permiten gatillar una "siguiente-mejor-acción" automatizada** para recompensar, fidelizar o incrementar consumo
- **El segmento de alto valor del programa ha aumentado en un 57%**

"Con CustomerTrigger hemos logrado diseñar y automatizar la travesía de nuestros clientes para mejorar la conversión y aumentar la lealtad"

María Inés Fernández | Jefe de Innovación Enex-Shell

Piezas diferenciadas de e-mails según status del cliente en el proceso de ingreso al programa



CustomerTrigger



CustomerTrigger | 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.