



Caso de Éxito Samsung Chile



by CustomerTrigger

Conozca cómo Samsung, una de las marcas de tecnología más grande del país, logró con su estrategia CRM alta relevancia y contribución en las ventas, optimizando procesos de conversión, on-boarding y cross sell.

Contexto Competitivo

En una industria de constantes cambios y alta competencia, se convierte en un factor estratégico poder entender a las audiencias y conocer el valor de vida de cada cliente.

Samsung es hoy la marca de tecnología más importante en Chile, con un alto impacto de sus productos llegando con sus lanzamientos a más de 10 millones de clientes al año. Se convierte en una pieza fundamental comenzar a pensar en un enfoque orientado a la experiencia del cliente.

Desafío

Construir campañas con enfoque en la estratificación de clientes, definiendo segmentos por su valor de vida y gestionando campañas de comunicación aplicando inteligencia en los datos o Data-Driven y buenas prácticas para aumentar la relevancia de las comunicaciones.

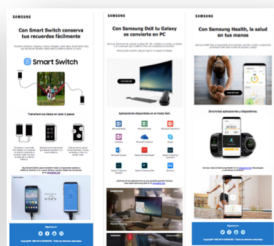
Solución

Construcción de la vista única del cliente, para mejorar procesos de conversión, on-boarding y cross sell en audiencia cautiva de Samsung.

Integración de fuente de datos innovadoras como *Facebook Leads* dentro de los gestores de campañas.

Estratificación y "análisis de clientes" para conocer el valor de vida y actualización de variables en base a campañas de perfilamiento. Implementación de la estrategia CRM Email Marketing que habilitó gestión de contenidos personalizados bajo esquema de flujos automatizados, que incluyen métodos multi-ola en base a los comportamientos de clics y aperturas de correos.

Método de campaña "On-Boarding" para prospectos en Facebook automatizando contenidos personalizados según intereses de productos



SAMSUNG



CustomerTrigger



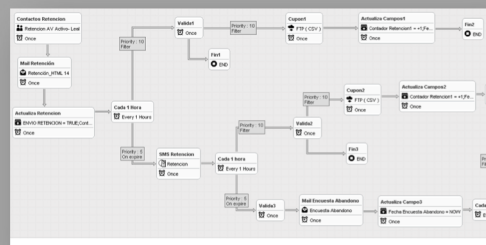
Resultados

- **Crecimiento sostenido de las tasas de apertura - OR.** Variación de un 65% con respecto al primer semestre de 2018.
- **La contribución neta en el lanzamiento de Galaxy S9** de las campañas CRM, llegó a ser la **2da más alta del mundo.**
- **En 3 meses** se desarrollaron los procesos de **integración de datos en Amazon Cloud y Adobe Marketing Cloud.**

"CustomerTrigger nos ha ayudado a definir y ejecutar nuestra estrategia CRM con un buen soporte Data-Driven para la comunicación con nuestra audiencia"

Constanza Ballesteros | Digital Marketing Manager Samsung Chile

Método Multi-Ola para campaña "On-Boarding" en prospectos Facebook



Campaña de Perfilamiento integrando nueva información a Base única de clientes para activar métodos de "next-best-action"

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.