



Caso de Éxito SKY Airline



by CustomerTrigger

Conozca cómo la automatización de diálogos sobre una cartera estratificada permite optimizar los procesos de comunicación para aumentar el engagement de los clientes y habilitar cross-sell en el sector aerocomercial.

Contexto Competitivo

La industria aerocomercial se encuentra hoy en un punto de alta rivalidad, debido a todos los factores de la estrategia low cost que está implementando el sector, lo que obliga a que los actores se centren en el cliente y diferencien su propuesta de valor, ofreciendo nuevas rutas y blindando a los clientes leales en función de sus preferencias.

Sky Airline, empresa que ofrece vuelos a nivel regional, marca la diferencia orientando su estrategia al cliente con un sistema de comunicaciones automatizado, basado en el segmento de clientes por comportamiento, valor y frecuencia.

Desafío

Establecer una estrategia que permita fomentar la permanencia; diferenciar comunicaciones por segmento, mejorando la experiencia del cliente en base al ofrecimiento de 'ancillaries' (servicios auxiliares) mediante un método automatizado.

Aumentar el capital de clientes influenciables mediante una captura sostenida de datos, reconociendo su enrolamiento y haciéndolo sentir valioso para la marca.

Solución

Customer Insight (contexto del cliente) para la explotación de la estratificación de la cartera, además de la definición del Customer Journey (travesía del cliente) para diferenciar contenido y diálogos de comunicación y así mejorar el engagement.

Todo esto, en base a una estrategia implementada sobre tecnología de orquestación de campañas que permitió construir un método "Next-Best-Action"

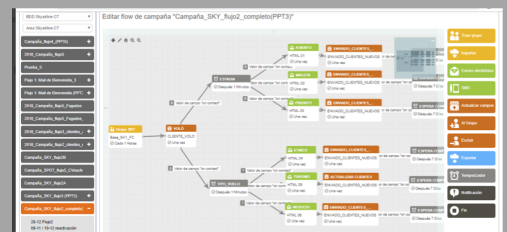
Resultados

- Las **tasas incrementales de apertura** en campaña de ventas **fueron un 20% más altas** que el promedio de la industria.
- Los **otros momentos del ciclo de vida** del cliente obtuvieron **tasas de apertura sobre 33%**.
- Más de 22 contenidos** esperando un cambio de estado de un cliente que permiten gatillar una **"siguiente-mejor-acción"** automatizada para fidelizar o incrementar consumo.

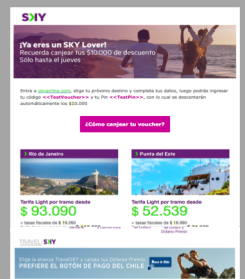
"CustomerTrigger nos ayudó en la definición y configuración de los flujos de comunicación que apoyaron los journey del cliente SKY, aumentando el engagement con la marca"

Pablo Pavón | Subgerente Pricing & Revenue Management

Métodos Automatizados en Gestor de Orquestación de Diálogos



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



CustomerTrigger

