



Caso de Éxito Autoplanet



by CustomerTrigger

Conoce cómo el líder retail de repuestos del sector automotriz logró impulsar sus interacciones con clientes de alto valor, de forma relevante e incrementando la rentabilidad.

Contexto Competitivo

El desplome del sector automotriz, la falta de stock de repuestos y el aumento en costos por conflictos aduaneros, sumado a la ralentización de tiempos de respuesta de servicios técnicos, abrió una oportunidad idónea para talleres alternativos de posicionarse como una opción relevante en el mercado.

Dónde conseguir sus insumos a tiempo, con un nivel de respuesta eficiente, con ofertas centradas en sus especialidades se tornó su principal demanda. Por lo tanto, la capacidad de disponer segmentos perfilados, ofreciendo 'pertinencia' y 'relevancia'; conectando en momentos claves, por canales preferentes y con mensajes y contenidos que calcen con sus preferencias de compra, se transformaron en una gran oportunidad.

Desafío

Autoplanet, compañía líder dedicada a la venta de accesorios y repuestos automotrices, requería de un programa enfocado en rentabilizar su cartera B2B que permitieran retener y adherir a los clientes de alto valor.

Los desafíos implicaron el *reconocimiento dinámico de los segmentos claves de la cartera, sus arquetipos, la definición estratégica de estímulos, canales y siguientes mejores ofertas automatizadas*, que permitieron impulsar un relacionamiento que optimizara constantemente la experiencia del cliente.

Solución: Data Driven & Estrategia CRM

Desarrollo del **almacén unificado de datos** que incluye: *data de contactabilidad, transacciones, interacciones y engagement. Proceso de segmentación dinámica de audiencias y comprensión del comportamiento de la cartera de clientes B2B mediante arquetipos.*

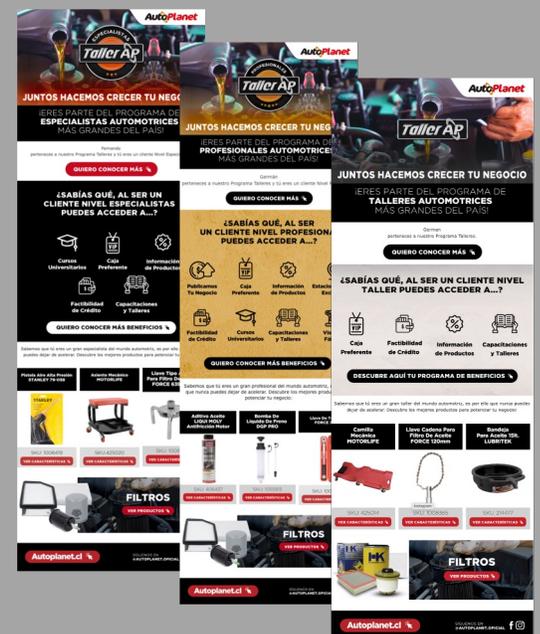
Diseño y **orquestración de los viajes del cliente personalizados según los segmentos detectados, considerando contenidos dinámicos por perfiles y arquetipos.**

Paneles de control de gestión –Dashboard– para **medir el impacto de campañas tácticas y automatizadas y la contribución del programa**, con enfoque en la frecuencia de compra, gestión de preferencias y ROI.

Resultados

- Las acciones comerciales mediante **sistemas automatizados alcanzan ROI sobre 300%** por apertura y clic en atribución directa.
- La estrategia relacional genera un **aporte del 4,71% de los ingresos de la compañía**, venta incremental sólo de los clientes miembros del programa Taller AP.
- Con respecto a la adherencia del cliente, la **frecuencia de compra aumentó 4 veces** en los clusters influenciados por la estrategia.

Piezas HTML "full responsive" que habilitan diálogos automatizados multi-wave, *segmentados por cluster y arquetipo de cliente.*



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +569 9827 0941 | 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.