



# Caso de Éxito FORUM



by CustomerTrigger

Inspírate en cómo KM FORUM logró aumentar la retención de sus clientes a partir del conocimiento de la cartera y el despliegue de beneficios personalizados en los momentos de mayor influencia.

## Contexto Competitivo

La entrada en vigor de políticas públicas que favorecen la portabilidad financiera de los ciudadanos y el aumento de liquidez producto de los retiros de fondos de pensiones y ayudas fiscales por las crisis económicas, fueron factores que definieron un escenario propicio para que los clientes del sector acelerarán los niveles de prepago en el sector financiero, y particularmente en el rubro automotriz.

## Desafío

FORUM, compañía líder en financiamiento automotriz, requería habilitar mecanismos para blindar su cartera, fortaleciendo la relación con sus clientes, mediante la digitalización de sus procesos, construcción de viajes que incrementen la experiencia y gatillantes que movilicen la adherencia, que no es más que un cliente renovando en forma temprana su automóvil o retrasar el tiempo de abandono.

Los desafíos implicaban el reconocimiento dinámico de los segmentos claves de la cartera, sus principales intereses, la definición estratégica de estímulos, beneficios y comunicaciones personalizadas que permitieran impulsar un relacionamiento que conecte de mejor modo con cada uno de los clientes.

## Solución: Programa Km FORUM

Implementación de un programa de lealtad por medio de una plataforma con más de 35 beneficios de alta relevancia para su cartera.

Construcción de los procesos de enrolamiento y retención a través de una estrategia de personalización y automatización de comunicaciones con metodologías de onboarding y relacionamiento personalizado.

Desarrollo de un portal exclusivo para los miembros del programa, que permitiera generar experiencias que movilicen la lealtad mediante un sistema de beneficios 1 a 1.

Orquestación de campañas para planificar, organizar y ejecutar iniciativas de comunicación segmentada por interés del usuario para aumentar los niveles de compromiso y recomendación de marca.

## Resultados

- Sobre **40 mil usuarios** interesados en el canje de beneficios
- Más de **150 mil sesiones** en el portal web durante el primer año.
- Tasas sobre **70% de open rate** en métodos onboarding.
- Los clientes de mayor compromiso generan **68% de recomendación de marca**.

*"Las herramientas provistas por CustomerTrigger y el gran conocimiento de sus equipos nos han permitido aumentar la lealtad de nuestros clientes en un entorno económico altamente complejo."*

Martín Cook | Gerente Desarrollo Comercial FORUM

Piezas HTML "full responsive" que habilitan diálogos automatizados multi-wave, segmentados por interés del cliente o propensión de engagement.



Misrael  
Porque eres parte de la familia Forum  
**TENEMOS EXCLUSIVOS BENEFICIOS PARA TI**

Visita nuestra página web y canjea tus beneficios

Conoce más aquí ▶



Ven a conocer el  
**Nuevo Portal de Beneficios Forum**

CONOCELO AQUÍ ▶

Con KM Forum tienes estos increíbles beneficios



Ingresá ya para acceder a estos y muchos beneficios exclusivos que tenemos en nuestro Nuevo Portal.



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +56 9 9992 7272 | 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.