

TARGET+

by CustomerTrigger

*Mejora la experiencia del cliente y **optimiza la distribución de recursos** al predecir el canal de comunicación preferido.*



TARGET+
by CustomerTrigger





Ahora es posible maximizar la experiencia y optimizar la distribución de recursos

“Para ser realmente competitivo en el mercado es vital que la calidad del servicio vaya de la mano con una asignación del canal de comunicación prácticamente perfecta”

Hoy cada organización está desafiada a identificar y personalizar los mecanismos de comunicación con sus clientes de manera costo-eficiente para poder sostenerse. Sólo un 32% de las empresas explota tecnologías para que la interacción sea efectiva, la experiencia del usuario sea grata, y los recursos de la compañía sean distribuidos de manera más óptima entre los canales que mantiene.

A partir de nuestra investigación, el costo por mala asignación del canal de atención es aproximadamente de 1 dólar anual por cliente. Esto quiere decir que existe una relación proporcional directa entre la ineficacia de la comunicación y el costo operativo, que en casos de 1 millón de clientes mal atendidos, implica pérdidas por 1 millón de dólares anuales.

En un ambiente de alta competitividad es clave para el desarrollo de las organizaciones contar con métodos de interacción con los clientes que sean lo más ágil y costo-eficiente posible. Se estima que un 70% de los clientes está dispuesto a gastar más dinero en empresas que entregan una experiencia satisfactoria, pero a su vez un 60% espera que la empresa satisfaga todas sus necesidades en el área. Como resultado, para ser realmente competitivo en el mercado es vital que la calidad del servicio vaya de la mano con una intercomunicación prácticamente perfecta. Es más, un 93% de los clientes declara que realizará mayores compras si la empresa ofrece el mecanismo de atención que sea de su preferencia.



TARGET+

by CustomerTrigger

“Obtén actualizaciones automatizadas de perfiles de atención según cambia la preferencia de tus clientes”

TARGET+ es una plataforma basada en un modelo estadístico y social desarrollado por CustomerTrigger. Predice el perfil de atención preferente que cada cliente tendrá según la industria. Considera variables de entrada como edad, género, preferencia en la relación financiera, relación de consumo y solicitud de servicios; y mediante un modelo de “voting” con inteligencia artificial, ejecuta altos niveles de predicción del canal de preferencia de tus clientes.



Nuestra investigación inicial arrojó tres clusters, que fueron validados en su inicio con datos de una organización privada con más de dos millones de clientes:



Tradicional: Que prefieren mantener una relación análoga.

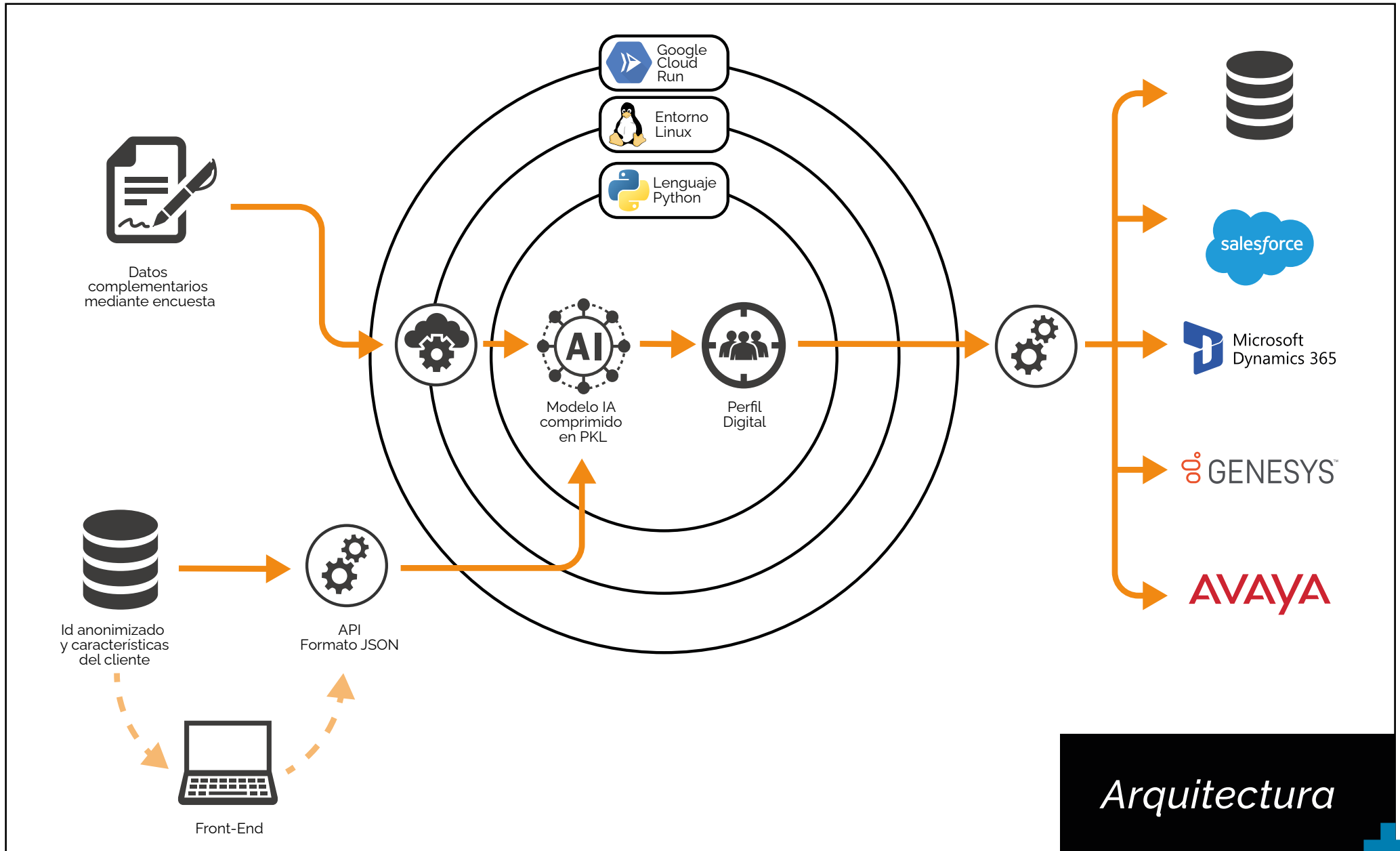


Digital: Aquel que utiliza soportes digitales en cualquier paso del proceso de decisión-relación.



Omnicanal: Que desde el inicio y hasta el fin prefiere utilizar soportes y medios digitales para sus decisiones, transitando con facilidad entre un canal y otro.





Arquitectura

El siguiente nivel con IA en tu organización

“Puedes satisfacer la oportunidad de personalizar los canales a partir de la caracterización de tus clientes”





TARGET+ permite un perfilamiento de los canales de comunicación e interacción con los clientes en tiempo real, a medida que nuevos ingresos se van haciendo a la base de datos, así como si se observa un cambio en sus hábitos de comportamiento a lo largo del tiempo.

TARGET+ te ayudará a construir estrategias de comunicación costo-eficiente y más atractivas para tus clientes, pudiendo hacer llegar mejor la información y diseñando un mecanismo de atención que aumente el valor y probabilidad de retención de tu cartera en el presente.

TARGET+ permite aumentar la satisfacción de los clientes al personalizar las interacciones con cada uno –21 puntos incrementales–, lo cual potencia la promoción de marca que en el futuro asignará un mejor Customer Lifetime Value.

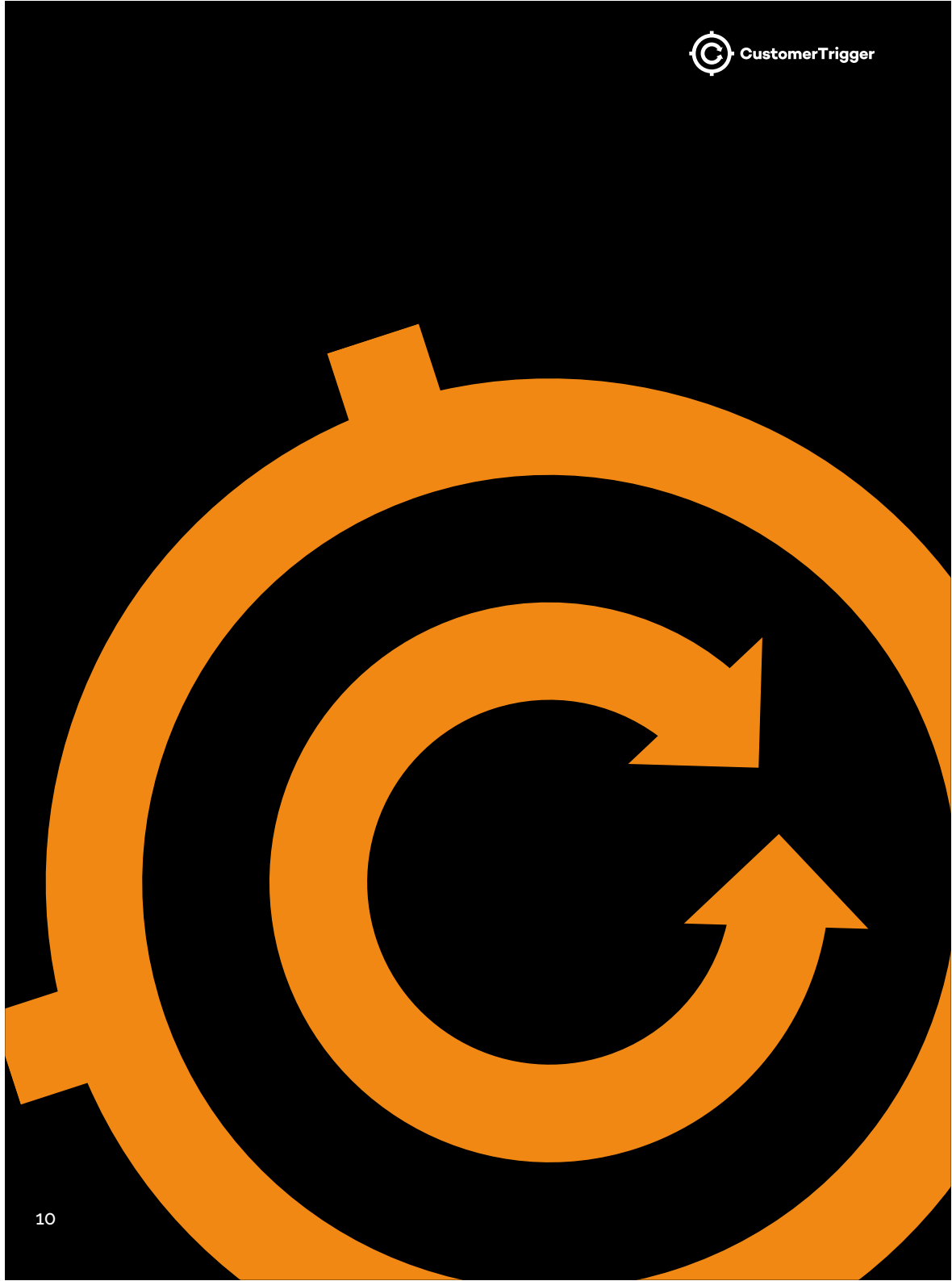


Somos una organización que toma decisiones basándose en datos, para mejorar el Ciclo de Vida y la Experiencia del Cliente, asignando un alto impacto en los resultados. Entregamos la habilidad única de orquestar procesos que permitan optimizar el Valor de Vida del Cliente:

- Adquisición y “on board” de clientes
- Venta cruzada y venta de productos afines al giro del negocio
- Lealtad y recomendación
- Retención y renovación
- Recuperación y reconexión de clientes

Nuestra mirada investigativa propone la implementación de diálogos efectivos con buenas interacciones en forma continua, para reemplazar el actual foco de corto plazo de interacciones en un momento particular. Las empresas deben desarrollar su memoria corporativa en función de cada cliente para habilitar una conversación fluida y continua por todos los canales.

Conecta [aquí](#) con un especialista





¿Qué Hacemos?

Ayudamos a que las Compañías se Centren en el Cliente y se Integren en el Diálogo. Establecemos, Nutrimos y Expandimos las Relaciones con los Clientes.

Nuestro Objetivo

Mejorar e implementar programas de clientes tendientes a administrar de manera singular la comunicación (campaign management), con el objetivo de optimizar el ciclo de vida del cliente para maximizar su valor.

¿Cómo lo logramos?


A partir del descubrimiento y revisión de procesos frustrados, tales como:

- Procesos manuales desarticulados o ineficientes en materia de datos.
- "Gobernabilidad" limitada en la comunicación con el cliente.
- Falta de una verdadera vista única del cliente o visión 360.
- Dificultad para determinar y conocer las preferencias individuales del cliente.
- Baja visibilidad de los indicadores claves de desempeño (Kpis) y gestión fundamental sobre los clientes.

TARGET+

by CustomerTrigger

Si necesitas más información o deseas recibir una demostración de cómo funciona **TARGET+**, puedes contactarnos a través del enlace que te dejamos a continuación.

 [Conecta aquí con un especialista](#)