



Caso de Éxito AutoPlanet



by CustomerTrigger

Conoce cómo el líder retail de repuestos del sector automotriz, logró predecir el comportamiento de sus clientes e impulsar interacciones personalizadas para aumentar la rentabilidad de sus operaciones.

Contexto Competitivo

En la economía digital alcanzar la personalización de interacciones es crucial para responder a las expectativas de consumidores que exigen relevancia y precisión en cada contacto. *Aprovechar datos para segmentar y adaptar mensajes permite que las empresas aumenten la efectividad de sus campañas y fortalezcan la lealtad del cliente*, un activo estratégico en un mercado altamente competitivo. *Esta hiper personalización optimiza el "engagement" y facilita decisiones en tiempo real, posicionando a las marcas como actores que comprenden y se adaptan al ciclo de vida y comportamiento del consumidor.*

Con la creciente competencia y presión sobre precios, los modelos predictivos como *Next Best Offer (NBO)* y *Next Best Action (NBA)*, apoyados en "machine learning", se vuelven cruciales para predecir y ofrecer la mejor recomendación o siguiente acción, basándose en análisis de datos históricos y de comportamiento. Al anticipar las preferencias del cliente, estos modelos aumentan la tasa de conversión y relevancia de cada oferta, creando una ventaja competitiva sólida en un entorno de márgenes ajustados.

Desafío

AutoPlanet, compañía líder dedicada a la venta de accesorios y repuestos automotrices, requería de un mecanismo que permitiera predecir el comportamiento de compra de sus clientes e impulsar comunicaciones dirigidas para impulsar una siguiente mejor compra.

Los desafíos implican el reconocimiento dinámico del comportamiento, definición estratégica de estímulos, canales y siguientes mejores recomendaciones automatizadas para impulsar un relacionamiento óptimo que apalanque la experiencia del cliente.

Solución: Next-Best-Offer y Automatización

Desarrollo del modelo predictivo de productos, basado en el historial de consumo, mediante técnicas de "Machine Learning" e *Inteligencia Artificial*, permitiendo identificar patrones de comportamiento para anticipar las necesidades de cada cliente. *Esto pudo responder a gran velocidad por el almacén de datos que CustomerTrigger ya había desarrollado 3 años antes.*

Diseño y orquestación de los viajes del cliente con personalización dinámica de contenidos según interés detectado. Esto no solo permitió priorizar los SKUs más relevantes para cada cliente, sino también sus preferencias por categorías y familias de productos, logrando así maximizar la relevancia de las recomendaciones y potenciar las oportunidades sobre el enfoque de ofrecimiento de aquellos artículos con mayor probabilidad de compra.

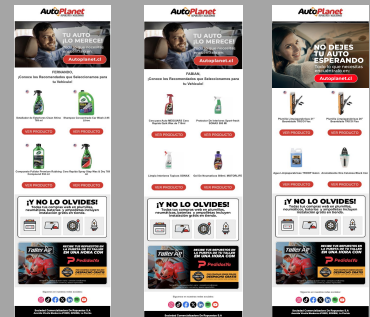
Resultados

- La aplicación del modelo predictivo alcanza un ROI de 528%
- Esta optimización genera una contribución x21
- Los contenidos dinámicos alcanzan una personalización del 60%
- El modelo fue entrenado en sólo 3 meses
- Paso a mercado en solo 4 semanas
- +8 puntos en OR

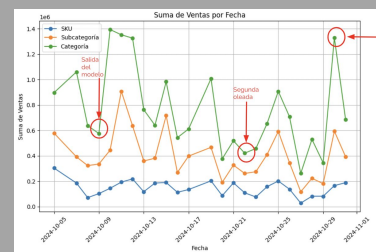
"CustomerTrigger nos ha apoyado con herramientas que facilitan una mejor comprensión del comportamiento de nuestros clientes, ayudándonos a optimizar nuestras estrategias en un entorno cambiante".

Catalina Orozco | Gerente Marketing y Clientes, AutoPlanet

Uso de sistemas de alta personalización sobre tecnologías multi-wave.



Tendencias de la contribución de ventas por Categoría, Sub-Categoría y SKU.



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.