



FlowX

**GENERA MÁS VENTAS
ACTIVANDO LOS DATOS DE
TUS USUARIOS, ONLINE Y
OFFLINE**



RESUMEN

RES, minorista líder en productos de alimentación, cuenta con más de **58.000 clientes mensuales**. Los clientes realizan compras en línea y en más de 40 tiendas. Con un volumen tan alto de actividad, RES tenía la necesidad de conocer mejor el comportamiento de compra de sus clientes y, así, poder ofrecerles un mejor servicio tanto en la tienda *online* como física.

Para ello, RES contrató a Strata Analytics, que se encargó de definir e implementar su producto FlowX para la gestión de datos y la ejecución de campañas de marketing en base a patrones de consumo.

Después de implementar FlowX, RES experimentó un aumento considerable de las ventas y alcanzó un **52% de incremento en el número de clientes recurrentes y fidelizados**. Además, obtuvo un aumento del **10% de la frecuencia de compra** y un **24% de incremento en el ticket promedio por cliente**.

SOBRE LA EMPRESA

RES tiene una extensa experiencia en la comercialización minorista de productos gastronómicos y cuenta con una amplia red de tiendas físicas y comercio *online*. Ambas líneas de negocio eran gestionadas de forma aislada. Aunque RES tenía datos de los clientes *online*, no disponía de datos relevantes de los clientes *offline* (tiendas físicas) y no tenía una forma automática y eficiente de hacer campañas de marketing a sus clientes.





EL RETO

04

Al no tener información relevante de sus clientes *offline*, RES desconocía sus datos demográficos, patrones de comportamiento y perfiles de consumo. De ahí que las campañas de marketing de la compañía carecieran de segmentación y que no se entablara una comunicación efectiva y personalizada con los clientes. Además, RES no contaba con retroalimentación del resultado de sus campañas.

Sin una base unificada de datos de clientes *online* y *offline*, RES no tenía la capacidad de definir un sistema inteligente de comunicación con sus clientes en el que se tuvieran en cuenta los comportamientos, perfiles de consumo, preferencias e intereses de cada usuario.

De ahí que RES contactara a Strata Analytics, compañía con experiencia en servicios de big data y analítica avanzada en inteligencia de negocio, para asumir este importante desafío.

LA SOLUCIÓN

05

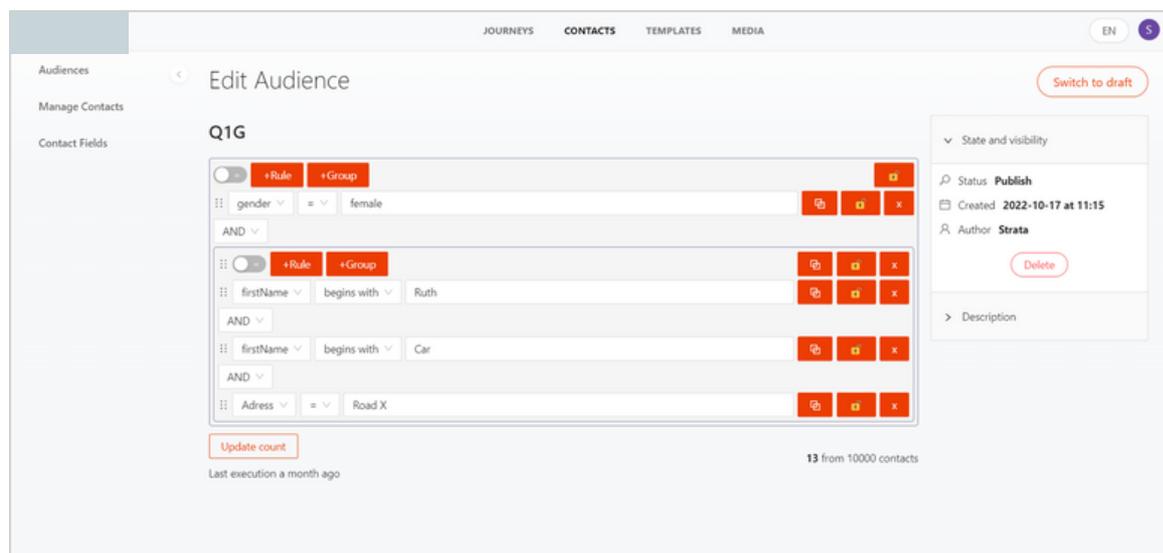
Strata Analytics identificó que FlowX era perfecto para cubrir necesidades específicas de RES.

Al utilizar FlowX, una plataforma interactiva de gestión de campañas de marketing, RES ha podido generar *customer journeys*, crear audiencias, comunicarse con sus clientes a través de correo electrónico y recolectar datos sobre ellos. Aparte, ha logrado generar campañas sólidas, segmentadas, controladas y monitoreadas a través de métricas.

Gracias a la visión 360° que RES obtuvo sobre sus clientes, hoy también puede tener datos sobre la frecuencia de compra de ciertos productos, el día de la semana en el que se adquirieron, el ticket promedio y el gasto medio por cliente. Con esta información, RES ha logrado desarrollar campañas efectivas de marketing.

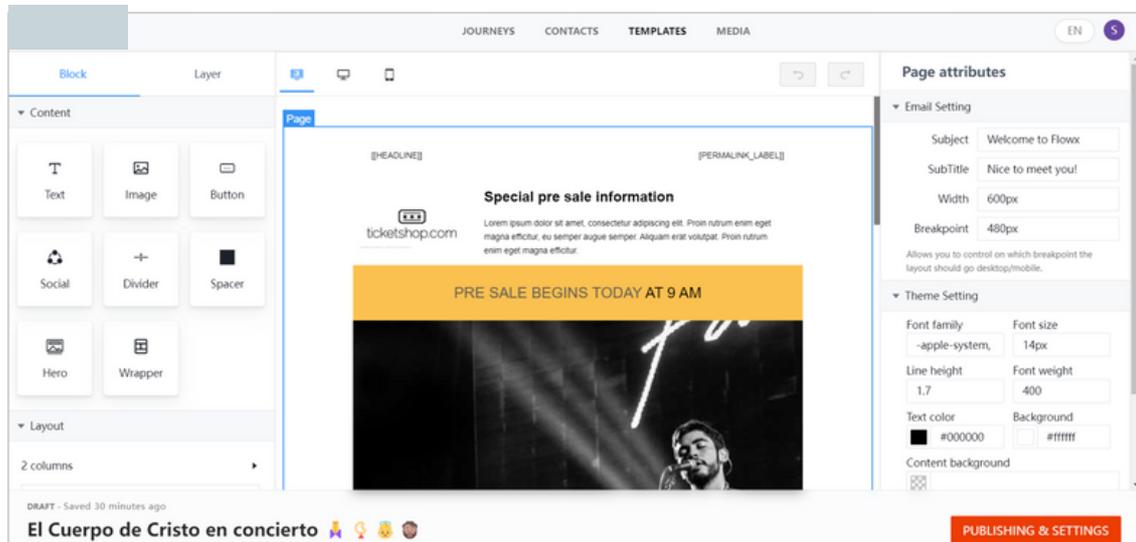
Las diferentes funcionalidades de FlowX y el intuitivo manejo de la plataforma facilita a RES alcanzar sus objetivos de marketing.

Desde el editor de audiencias, RES puede crear segmentos de clientes según características deseadas.

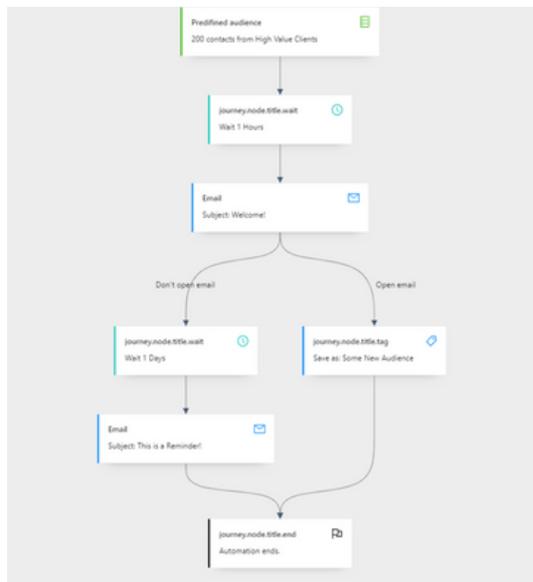


Editor de segmentos

Mediante el editor de email de FlowX, RES también crea mensajes de manera sencilla, personalizados y de carácter masivo, que pueden ser filtrados según los distintos segmentos de clientes sin necesidad de conocimiento técnico. Al mismo tiempo, RES personaliza sus mensajes añadiendo su logo y colores de marca.



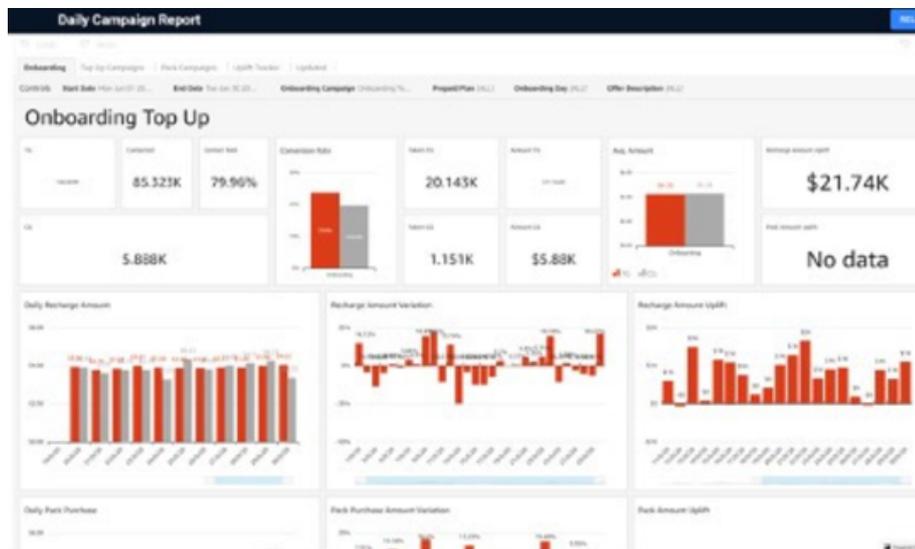
Editor de mensajes



Editor de flujos de mensajes

Gracias a FlowX, RES mantiene comunicaciones con sus clientes por medio de múltiples canales, como email, SMS, WhatsApp, IVR y redes sociales. Esto ha incrementado el alcance, ya que, en una misma campaña, RES configura diferentes mensajes con distintos canales. Por ejemplo, la empresa puede realizar un envío de SMS o WhatsApp a quien no había abierto un email enviado previamente.

Aparte, RES puede medir el impacto de cada campaña desde un dashboard. De este modo, también puede tener información sobre productos comprados, personas contactadas, recompensas reclamadas por los clientes, emails abiertos como resultado de una campaña.



Dashboard global con métricas clave

RESULTADOS

06

Gracias a la implementación de FlowX, RES tiene hoy los siguientes resultados:

- *Una visión de 360° de los clientes, junto con sus perfiles de comportamiento y preferencias.* Con esto RED puede desarrollar campañas de marketing en tiempo real con una debida segmentación.
- *Los resultados exactos de cada campaña.* RES mejora constantemente sus programas de fidelización de clientes y tiene más ventas con estos datos.
- *Una experiencia personalizada para los clientes.* RES puede usar la comunicación por correo electrónico y la activación de campañas con información sobre ofertas y productos de su interés. Así, la empresa también incrementa la fidelización.
- *Una solución self-service.* Esto permite que RES lleve a cabo campañas sin necesidad de conocimientos técnicos.
- *Acceso a un dashboard global con datos relevantes sobre los clientes.* Esto facilita la toma de decisiones estratégicas por parte de RES. Además, la empresa puede adaptar el dashboard y toda la plataforma a su *look and feel*, incluyendo su logo y colores de marca.
- *Un club de fidelización de clientes consolidado.* Este club contribuye a que RES establezca buenas relaciones con su clientes y que su marca sea reconocida en el largo plazo.

“ Antes de colaborar con Strata Analytics e implementar FLOWX, no conocíamos verdaderamente a nuestros clientes y tampoco contábamos con la capacidad de fidelizarlos.

Cuando se unió FLOWX a nuestro equipo, por fin pudimos analizar todos los datos de los clientes y tener información sobre sus patrones de comportamiento. Esto nos sirvió para tomar decisiones estratégicas en nuestra compañía.

Después de la implementación del sistema de fidelización, las ventas también aumentaron considerablemente. ”

RESULTADOS MEDIBLES

24%

en aumento en ticket medio entre un cliente con y sin club

10%

de aumento en la frecuencia de compra

52%

de aumento en clientes recurrentes y fidelizados

CONTÁCTANOS

Si deseas saber más sobre FlowX de Strata Analytics y adoptar una solución tecnológica de marketing personalizado y automatizado para tu compañía, contáctanos a través de nuestro sitio web o por teléfono.



1560 Sawgrass Corporate Pkwy 4th Floor,
Sunrise FL, 33323



US: 1 954-349-4630
Panama: 507 836-5765
Argentina: 54 11-5258-7102



sales@flowx.pro
<https://strataanalytics.us/>
<https://flowx.pro/>

