

Definición de la estrategia omnicanal y alineamiento con el top team

Resultados de alto impacto.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

INDUSTRIA
Retail

CLIENTE
Retail Financiero con más de 4 millones de clientes

SERVICIOS
Estrategia Comercial

SITUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

Compañías de Retail Financiero de la región están avanzando rápidamente en el desarrollo de todos sus canales de forma integrada y consistente.

El status del cliente presentaba una gran disparidad entre el desarrollo de cada canal y entre las distintas unidades de negocio. En este contexto el cliente definió como una de sus prioridades estratégicas el relanzamiento de sus canales en forma integrada y consistente.

En este contexto era necesario definir la estrategia omnicanal de la compañía.

SOLUCIÓN RECOMENDADA

Se construyó, definió y alineó una estrategia de Omnicanalidad incluyendo la definición de objetivos en tres grandes grupos: Ventas, Eficiencia, Mejorar de la experiencia del cliente.

Se trabajó sobre principios estratégicos y lineamientos de cada uno de los canales; que servirán como guía estratégica del proceso de implementación a 5 años.

Se definió la visión del futuro de cada canal, estableciendo y priorizando las funcionalidades a implementar en cada canal en base a diferentes inputs que fueron construidos como parte del proyecto:

- Visión interna (entrevista con ejecutivos de cada negocio).
- Benchmarks de los principales players a nivel global y regional.
- Clustering omnichannel: análisis cuantitativo del comportamiento en canales, productos y variables socioeconómicas de los clientes.
- Focus groups con los clientes de cada segmento.
- Armado y descripción de los "Key Customer Journeys" de cada segmento.

RESULTADOS DE ALTO IMPACTO

- Estrategia corporativa y regional sobre qué se espera de cada canal y cuánto invertir en cada uno (en términos de desarrollo y funcionalidades) definida y alineada.
- Estrategia omnicanal para todo tipo de transacciones (ventas, servicios, reclamos) alineada con el top team.
- Entendimiento detallado de los diferentes clusters de clientes para customizar campañas inteligentes (por ejemplo, venta de créditos a través de canales digitales).
- Targets de migración y ventas en canales digitales definidos y alineados con todos los Gerentes claves para que sean accionables.