

# Top 3 mundial Sector Telco

## Reto

Aumentar el volumen de venta en clientes actuales e incrementar el número de nuevos clientes.

## Objetivo

- **Nuevos clientes:** aumentar el número de altas de Fibra + Móvil.
- **Cross Selling:** fomentar la contratación de nuevos productos en clientes ya existentes.
- **Up Selling:** impulsar la contratación de una tarifa superior sobre productos contratados.

## Solución

Definición, implantación y optimización de 2 Customer Journey multicanal (SMS Rich, Email y Call Center). El primero, orientado a la captación de nuevos clientes. El segundo, dirigido a clientes actuales para comercializar nuevos productos y mejorar las condiciones de los productos ya contratados.

En ambos casos, primó una optimización de costes (impactamos primero por el canal que genere mayor impacto a menor coste) y una alta personalización en las creatividades (promociones personalizadas).

## Resultados Claves

- +34% en el número de nuevas altas (Fibra + Móvil).
  - +42% en el número de nuevas altas de líneas móviles.
- Por cada 5 clientes actuales, aumentó el ticket medio subiendo la categoría del servicio contratado (+ Megas en Fibra) y productos relacionados (TV y Fútbol).

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y conéctate con @Softtek en las redes sociales.

# Top 4 nacional Sector Banca

<b>Reto</b>	Incrementar el volumen de visitas a la oficina de personas interesadas en el producto Hipotecas.
<b>Objetivo</b>	Generar nuevos clientes para el producto Hipotecas a través de un incremento en el número de visitas a las oficinas comerciales por parte de personas interesadas en este producto financiero.
<b>Solución</b>	<p>Una estrategia comercial basada en <b>Marketing Automation</b> y complementada por <b>atención telefónica y presencial</b>, integrada por estos elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma: Campaign Manager.</li><li>- Creación de una landing page conectada a Campaign Manager. Los leads generados se enviaban automáticamente a un <b>Customer Journey</b> que controlaba estas acciones:</li></ul> <p>Comunicar por SMS Rich las condiciones de la hipoteca. Generar una llamada desde el Call Center para cerrar visita comercial. Confirmar por Email el día y la hora de la visita comercial. Recordar por SMS la cita el mismo día. Evaluar la cita con un SMS Rich Encuesta.</p>
<b>Resultados Claves</b>	<p>+ <b>320%</b> el número de visitas a la oficina comercial. <b>x2</b> el número de contrataciones de hipotecas.</p>

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y conéctate con @Softtek en las redes sociales.

# Top 3 nacional Sector Energía

<b>Reto</b>	Conquistar nuevos clientes mediante la venta cruzada de servicios de suministro eléctrico, gas y mantenimiento.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Nuevos clientes:</b> venta del servicio de luz y gas a nuevos clientes.</li><li>- <b>Cross Selling:</b> venta del servicio de mantenimiento a clientes actuales y nuevos.</li></ul>
<b>Solución</b>	<p>Una estrategia comercial basada en <b>Marketing Automation</b> y complementada por <b>atención telefónica</b>, integrada por estos elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma: Campaign Manager</li><li>- Creación de una landing page conectada a Campaign Manager. Los leads generados se enviaban automáticamente a un <b>Customer Journey</b> que controlaba estas acciones:</li></ul> <p>Comunicar por SMS Rich una promo personalizada de luz y gas. Generar una llamada desde el Call Center para cerrar la venta. Si cierra la venta: Email Onboarding Bienvenida Compañía. Si hay agenda: SMS plano confirmando día y hora de la llamada, y SMS plano recordatorio el mismo día de la llamada. Si no hay venta: incorporación del lead al Customer Journey Lead Nurturing (segundas oportunidades).</p>
<b>Resultados Claves</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ <b>58%</b> sobre el número de conversión a nuevo cliente (luz, gas o ambas).</li><li>+ <b>340</b> servicios mantenimiento/mes contratados en el segmento de clientes actuales.</li></ul>

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y conéctate con @Softtek en las redes sociales.

# + 50 años experiencia Sector Formación

<b>Reto</b>	Incrementar la venta de cursos de nuevas profesiones digitales para una institución consolidada en otras disciplinas formativas.
<b>Objetivo</b>	Comercializar programas formativos orientados a nuevos perfiles profesionales digitales.
<b>Solución</b>	<p>Una estrategia comercial basada en <b>Marketing Automation</b> y complementada por <b>atención telefónica</b>, integrada por estos elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma: Campaign Manager.</li><li>- Creación de una multi-landing conectada a Campaign Manager. Los leads generados se enviaban automáticamente a un <b>Customer Journey</b> que controlaba estas acciones:</li></ul> <p>Posicionar la marca de la entidad de formación vía email. Comunicar los puntos fuertes de la formación a través de un SMS Rich. Activar una llamada comercial sobre cada lead generado. Si cierra venta de curso: Email Onboarding Bienvenida Curso. Si hay agenda: SMS Plano confirmando día y hora de la llamada, y SMS Plano recordatorio el mismo día de la llamada. Si no hay venta: incorporación del lead al Customer Journey Lead Nurturing (segundas oportunidades).</p>
<b>Resultados Claves</b>	<b>+156%</b> en el número de cursos vendidos.

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y conéctate con @Softtek en las redes sociales.

# Multinacional Sector Higiene empresarial

<b>Reto</b>	Captación de nuevos clientes y cross selling en clientes actuales.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nuevos clientes: aumentar el número de clientes en cada una de sus líneas (servicios de higiene, de sanidad ambiental y productos higiénicos).</li><li>- Cross Selling y Up Selling: conseguir nuevos contratos en los clientes actuales.</li></ul>
<b>Solución</b>	<p>Una estrategia comercial basada en <b>Marketing Automation</b> y complementada por <b>atención telefónica</b>, integrada por estos elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma: Campaign Manager.</li><li>- Creación de una landing page conectada a Campaign Manager. Los leads generados se enviaban automáticamente a un <b>Customer Journey</b> que controlaba estas acciones:</li></ul> <p>Posicionar la marca de la compañía vía email. Comunicar el pull de servicios a través de un SMS Rich. Activar una llamada comercial sobre cada lead generado. Si cierra venta de curso: Email Onboarding Bienvenida Compañía + visita técnico Si hay agenda: SMS Plano confirmando día y hora de la llamada, y SMS Plano recordatorio el mismo día de la llamada. Si no hay venta: incorporación del lead al Customer Journey Lead Nurturing (segundas oportunidades).</p>
<b>Resultados Claves</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ 49% conversiones a nuevo cliente.</li><li>+ 28% conversiones sobre clientes actuales (cross selling + up selling).</li></ul>

## Acerca de Softtek

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales. Conoce cómo Softtek crea valor a través de la tecnología en [www.softtek.com](http://www.softtek.com) y conéctate con @Softtek en las redes sociales.