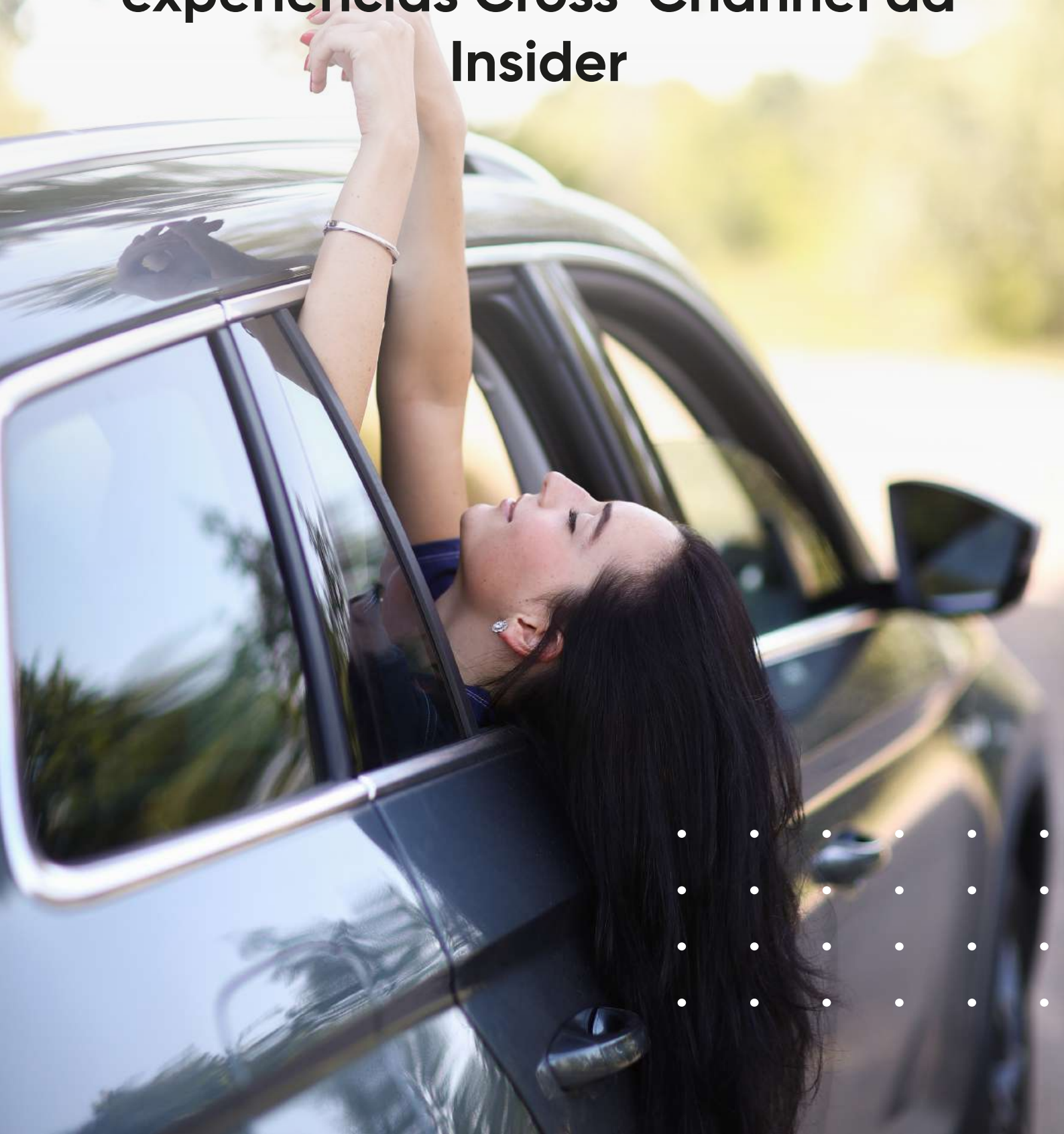





american

**American aumenta em 47% a
geração de leads através das
experiências Cross-Channel da
Insider**





Estávamos procurando uma plataforma que se movesse tão rápido quanto precisávamos. Com a Insider encontramos não só o que procurávamos, mas também uma plataforma extremamente completa, fácil de usar e implementar, além de ser modular e rapidamente escalável.

Outro aspecto surpreendente da Insider é o quanto a equipe está sempre conosco, mostrando como tirar o máximo proveito da plataforma, com exemplos de casos de uso concretos. Com o parceiro anterior, assinamos um contrato de licença e quase nunca mais ouvimos falar deles.”

Fabián Muller
Chief Marketing Officer



Sobre



American

A American é um grupo automotivo com 9 empresas que representam um amplo portfólio de marcas, produtos e serviços de ponta. Com eles, pessoas e empresas podem acessar o veículo e os serviços que melhor atendem às suas necessidades de forma simples e transparente. Eles entregam soluções completas e abrangentes para atender às necessidades automotivas de seus clientes, como compra, venda, financiamento, aluguel, assinatura, leasing, seguro, garantia, manutenção, reparo, peças de reposição e acessórios. Eles estão sempre buscando novos caminhos, processos e tecnologias para se aproximar de seus clientes e proporcionar a eles a melhor experiência possível por meio de uma abordagem omnichannel, sempre com transparência.

Fundada: Há mais de 30 anos
Número de lojas: +130 subsidiárias
Opera em: +17 cidades no Chile e no Peru



americar





O bloqueio imposto devido ao COVID-19 obrigou a Americar a mudar seus processos para canais digitais. Para isso, eles precisavam de **soluções tecnológicas que pudessem tornar esse processo contínuo e eficaz**. Antes de adotar a Growth Management Platform da Insider, a Americar usava uma plataforma de Marketing Cloud na época para melhorar as experiências da Web para seus usuários e gerar conversões.

Com essa plataforma anterior, todas as implementações e operações diárias consumiam muito tempo, e a Americar não conseguia aproveitar todo o potencial da tecnologia. Então, a empresa decidiu procurar uma plataforma modular full-stack que pudesse oferecer um **conjunto de produtos abrangente, automatizado e fácil de implementar**. Além disso, eles queriam uma plataforma que permitisse simplificar os processos para gerar os resultados desejados de maneira rápida e eficaz.

A Americar ficou impressionada com a plataforma de retorno rápido da Insider e com as ferramentas preferidas de Desktop e Mobile Web, Web Push e Email, e Architect com tecnologia de AI. Aproveitando essas tecnologias e recursos, a Americar conseguiu reduzir os investimentos em mídia e melhorar a qualidade do lead. Como resultado, **a empresa registrou um aumento de até 47% nas conversões com a Insider, em comparação com a stack anterior**.

Sumário Executivo

Com a nossa plataforma anterior, nunca conseguíamos utilizar mais do que 20-30% das capacidades contratadas, pois as implementações eram muito demoradas, sempre faltava algo ou era preciso comprar/inscrever um extra para fazer funcionar. Portanto, precisávamos de uma solução abrangente, fácil de usar e com implementações realmente rápidas. Foi quando a equipe da Insider entrou em cena e se esforçou para nos apoiar durante toda a jornada, permitindo-nos usar a plataforma da Insider em seu maior potencial com a ajuda de casos de uso concretos. Ficamos impressionados com a implementação super rápida e bem suportada, que nos permitiu melhorar rapidamente as experiências da web para nossos usuários, gerando assim maiores conversões."

Fabián Muller
Chief Marketing Officer



Melhorando a experiência do usuário através da experimentação onsite

• Desafio

A Americar queria criar experiências personalizadas com base no comportamento dos usuários que visitam seu site; então, eles começaram com Salazar Israel, seu maior varejista. Para conseguir isso, o grupo automotivo aproveitou o pacote web da Insider e implementou a experimentação onsite, o que lhes permitiu trazer de volta usuários que visualizaram um carro, mas não converteram imediatamente.

• Solução

Com a Insider, Salazar Israel conseguiu criar uma mentalidade de growth hacking na equipe de marketing digital. Um exemplo é o experimento onsite que busca melhorar a experiência do usuário e aumentar a taxa de conversão de leads.

A equipe de crescimento da Insider recomendou trazer o último modelo visitado para o topo da página web. Com isso, quando um usuário visita o site, a Americar também lembra os usuários do modelo que eles visualizaram.

• Resultados

Como resultado, a empresa conseguiu encurtar o caminho de conversão e melhorar a experiência do usuário, levando a um aumento de **47% nas taxas de conversão**. Além disso, o experimento teve um impacto positivo na frequência de acessos, **aumentando as sessões por usuário em 9%**.






47% de aumento nas Taxas de Conversão

salazarisrael.cl



Los Autos Usados más vistos

Conoce los Autos Usados más visitados en nuestra web

 <p>\$ Precio Cyber</p> <p>SALAZAR ISRAEL</p>	 <p>SALAZAR ISRAEL</p>	 <p>\$ Precio Cyber</p> <p>SALAZAR ISRAEL</p>
<p>Volkswagen</p> <p>Voyage</p> <p>1.600 cc - 158.653 km</p> <p>2016 Hatchback Gasolina Mecanica</p> <p>Fotos 360°</p>	<p>Bmw</p> <p>X1</p> <p>3.000 cc - 135.863 km</p> <p>2011 Station Wagon Gasolina Automatica</p> <p>Fotos 360°</p>	<p>Kia</p> <p>Rio 4</p> <p>1.400 cc - 147.237 km</p> <p>2017 Automovil Gasolina Mecanica</p> <p>Fotos 360°</p>
<p>Precio lista \$8.690.000</p> <p>Precio Oferta \$5.390.000</p>	<p>Precio lista \$12.790.000</p> <p>Precio Oferta \$9.990.000</p>	<p>Precio lista \$9.390.000</p> <p>Precio Oferta \$7.090.000</p>
<p>VER DETALLE</p>	<p>VER DETALLE</p>	<p>VER DETALLE</p>

Persuadindo os usuários a concluir a compra por meio da automação da jornada do cliente

• Desafio

A Americar percebeu que reengajar os clientes era um aspecto fundamental da jornada do usuário e a chave para melhorar as taxas de retenção, otimizar o funil de conversão e aprimorar a experiência geral do usuário. Com este objetivo, o grupo de automóveis quis trazer de volta os usuários que cotaram mas não marcaram visita e os que marcaram mas não compareceram.

• Solução

A equipe de gerenciamento estratégico de contas da Insider ajudou a Americar a orquestrar as jornadas dos clientes e automatizar as comunicações em vários canais usando o Architect, uma ferramenta de orquestração de jornada cross-channel. Isso permitiu que a Americar se comunicasse com o usuário certo com a mensagem certa, na hora certa e no canal certo, como web push, e-mail, app push, etc.

• Resultados

Como resultado, a Americar conseguiu incentivar os usuários a concluir suas compras. Por meio dessa estratégia de redirecionamento, **a Americar observou um aumento de 12% nas taxas de cliques.**



12% de aumento no CTR



¿TODO BIEN?

Aún nos interesa tu ,
, agenda tu inspección
en la sucursal que más te acomode,
virtual o presencial



AGENDA TU INSPECCIÓN

CONTÁCTANOS:



WhatsApp



Contact
Center



Correo
Electrónico

ADOPTAMOS TODAS LAS MEDIDAS SANITARIAS PARA PROTEGER A NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES



www.clicar.cl

Um Futuro Brilhante



A Americar está descobrindo maneiras de melhorar a qualidade dos leads e as lojas de ECommerce para fornecer a seus usuários a melhor experiência da categoria. Além disso, a empresa tem planos de criar uma cultura de crescimento por meio da experimentação e inovação.

A Americar também vai considerar a criação de jornadas holísticas do usuário para otimizar as métricas de engajamento e as taxas de conversão e avaliará as ferramentas de orquestração multicanal da Insider.



Com a Insider, nossos objetivos foram alcançados e o tracking é contínuo. Um diretor sempre tenta questionar e provar a real contribuição de uma ferramenta ou plataforma, e eu sempre falo que quando renovamos nossos sites e tivemos que pausar as ferramentas da Insider por aproximadamente um mês, o impacto na geração de leads foi brutal. Dentro de nossas atividades críticas no processo de limpeza do site, tínhamos como prioridade máxima restaurar tudo o que era necessário para recuperar as campanhas da Insider e ver nossos números de volta aos trilhos. Eu definitivamente recomendaria a Insider para outras empresas por três principais motivos: primeiro, para que não gastem dinheiro em plataformas que usam muito pouco; Em segundo lugar, porque realmente funciona e os analistas de marketing realmente gastam seu tempo experimentando e testando novas maneiras de melhorar o KPI, não implementando a plataforma; E terceiro, porque a equipe da Insider realmente está do seu lado o tempo todo."

Fabián Muller
Chief Marketing Officer



Sobre a Insider

A Insider é uma plataforma única para experiências individualizadas e multicanais – permitindo que os profissionais de marketing corporativo conectem dados de clientes em canais e sistemas, prevejam seu comportamento futuro com um mecanismo de intenção de IA e individualizem a experiência do consumidor. Os profissionais de marketing usam a plataforma da Insider para oferecer experiências em canais como Web, App, Web Push, Email, SMS, e Apps de Mensageria (WhatsApp, RCS).

Em 2022, a Insider atingiu o status de unicórnio e a NASDAQ parabenizou a empresa por se tornar um dos poucos unicórnios de SaaS B2B no mundo liderados por mulheres. A Insider é líder em charts e rankings como o Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022, The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021, e o IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Platforms. A empresa tem liderado os rankings da G2 em Mobile Marketing Software e Personalization Grids por 20 quartos consecutivos, com uma avaliação de 4.7/5. A CrunchBase classificou recentemente a cofundadora e CEO da Insider, Hande Cilingir, como uma das principais CEOs mulheres fora dos EUA.

Um terço da Fortune 500 e das principais marcas de varejo, automotivo e viagens escolhem a Insider para oferecer experiências personalizadas lideradas por IA que excedem as expectativas do cliente. Insider tem a confiança de mais de 1.200 empresas globais, incluindo Singapore Airlines, Estée Lauder, Virgin, Toyota, New Balance, IKEA, GAP, L’Oreal, Samsung, Newsweek, MediaMarkt, Nissan, AVIS, Marks & Spencer, Allianz, MadeiraMadeira, Santander, BBVA, Pizza Hut, Avon, e CNN.

AVON

ESTÉE LAUDER

PHILIPS

SAMSUNG

PUMA

hunkemöller

Levi's®

IKEA

OTTO

UNI
QLO

GAP

Lenovo