

CASO DE ÉXITO

Cómo Allianz utilizó las capacidades de segmentación basadas en IA de Insider para obtener un ROI en cuestión de días

App Push

Smart Recommender

Cross-Sell



80% tasa de opt-in a través
Notificaciones App Push

Vista unificada de datos del cliente

Incremento en el CLTV



Lo que más nos impresionó fueron las capacidades de segmentación con IA de Insider. La plataforma aprende del comportamiento de los clientes e identifica qué productos y servicios les interesan más. Esta potente inteligencia nos ayuda a maximizar nuestras tasas de engagement y ofrecer experiencias relevantes y oportunas. También nos sorprendió gratamente que Insider cumpliera su promesa de una integración rápida y sin complicaciones: fue muy fácil ponerla en marcha y la plataforma comenzó a generar retorno de inversión en pocos días.

Marketing and Service Design Group Head

Allianz 

Resumen Ejecutivo

Con la experiencia del cliente prevista como el principal factor diferenciador frente al precio y los productos en el sector de servicios financieros, Allianz buscaba un partner tecnológico que les ayudara a ofrecer experiencias excepcionales a través de sus canales digitales.

Cada vez más, los clientes esperan que las interacciones con sus compañías de seguros sean tan inmediatas y personalizadas como las de otros sectores, por lo que la experiencia del cliente fue una prioridad para el equipo de Allianz.

Sobre Allianz

Allianz es un líder en la industria de servicios financieros, con una extensa red que abarca 4.000 agencias, 1.500 sucursales y más de 7.200 instituciones contratadas. La compañía ha construido una reputación por su excepcional experiencia del cliente, agilidad, simplicidad, digitalización, compromiso de los empleados, sostenibilidad e innovación.

Con su lema "Te aseguramos el futuro", la marca se compromete a ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos financieros. El enfoque en la experiencia del cliente se refleja en su énfasis en la digitalización, que permite a los usuarios acceder a sus servicios de forma rápida y sencilla.

Confiado por 1.200 marcas globales

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

[Solicita una demo](#)

¿Por qué Insider?

Allianz es un pionero en innovación digital, reconocido por ofrecer soluciones digitales de primera para sus clientes de servicios financieros. Buscaban un partner tecnológico que les ayudara a ofrecer experiencias digitales personalizadas, oportunas y relevantes para cumplir y superar las expectativas de sus clientes.

Insider les ofreció todo lo que necesitaban para llevar su estrategia digital al siguiente nivel.

CASO DE USO #1

Uso de la plataforma de datos de clientes (CDP) de Insider para obtener una vista de 360 grados de cada cliente

El Reto

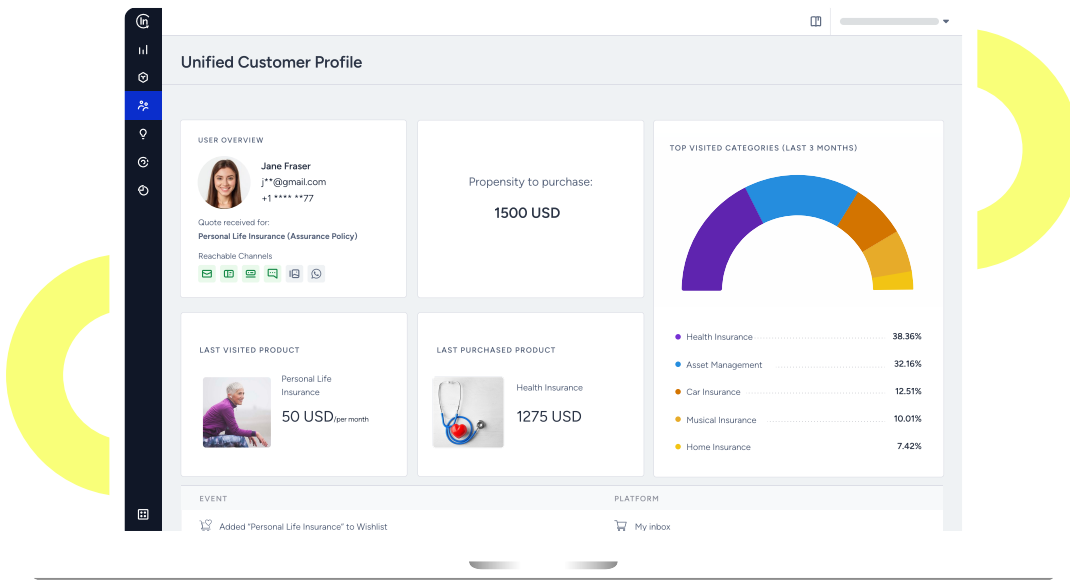
Las restricciones de privacidad de datos y los ciclos de ventas complejos a menudo impiden que los responsables de marketing en seguros obtengan una visión integral de los clientes. Tradicionalmente, la dependencia de los equipos técnicos ha sido alta, lo que impide que los responsables de marketing sean tan ágiles y autónomos como necesitan.

Allianz necesitaba una plataforma que les ayudara a ofrecer mejores experiencias a los clientes sin depender de un gran soporte de TI y desarrollo. También necesitaban una herramienta que pudiera centralizar sus datos de clientes, facilitando la toma de decisiones basadas en datos y mejorando los resultados clave.

La Solución

El equipo de Allianz recurrió a Insider. Nuestra plataforma única para crear experiencias personalizadas y omnicanal fue justo la herramienta que necesitaban.

Al conectar los datos a través de los canales, predecir el comportamiento futuro con IA y ofrecer la capacidad de personalizar las experiencias de los clientes, Insider permitió a Allianz crear segmentos impulsados por IA y ofrecer mejores experiencias a sus clientes.



El Resultado

Una **vista unificada** de los datos de los clientes



Insider nos ofrece la vista unificada de los clientes que estábamos buscando. La plataforma proporciona una integración en tiempo real de servidor a servidor y un enfoque de identificación encriptada, lo que nos da la seguridad y la libertad para crear segmentos precisos impulsados por IA y utilizarlos para construir mejores trayectorias de cliente.

Marketing and Service Design Group Head

Allianz

Aumentando el engagement y el CLTV con opt-ins impulsados por IA y segmentación avanzada

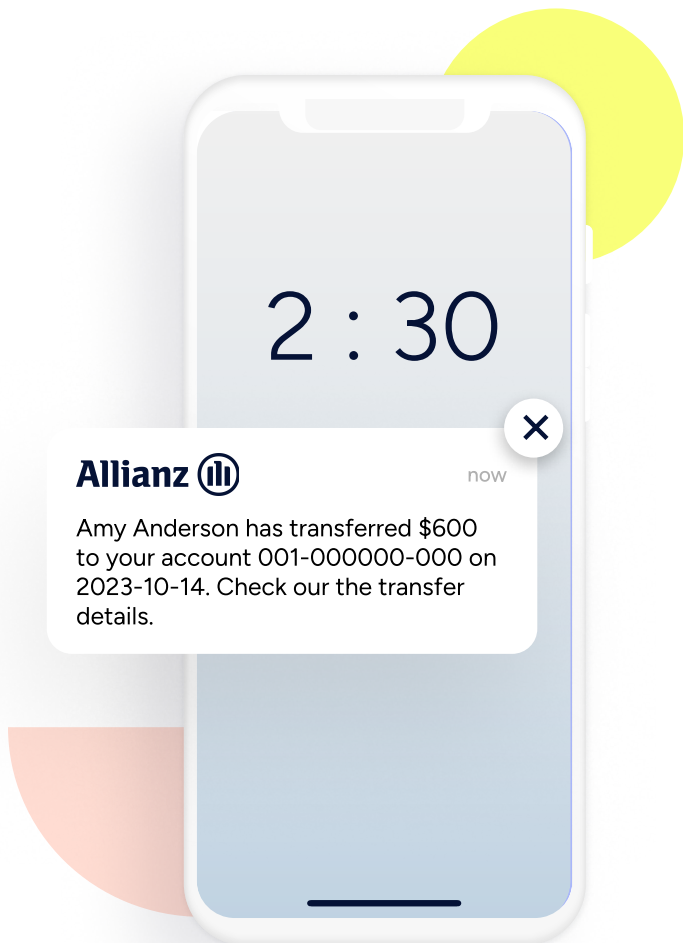
El desafío

Para las marcas de servicios financieros, mantener a los clientes informados sobre los últimos productos y ofertas disponibles es clave para aumentar el valor del tiempo de vida del cliente (CLTV). Allianz quería asegurarse de no perder nunca una oportunidad para compartir ofertas relevantes, oportunas y personalizadas con sus clientes.

La solución

Trabajando de cerca con los expertos en crecimiento de Insider, Allianz desarrolló una estrategia de notificaciones push en la app que animaba a los usuarios a suscribirse para recibir futuras comunicaciones y novedades de la marca.

Las capacidades de segmentación con IA de Insider permitieron a Allianz reactivar a los clientes con notificaciones push justo a tiempo para la renovación, ofreciendo comunicaciones oportunas en el momento adecuado.



The results

80%

tasa de opt-in a través de App Push

20%

tasa de opt-in más alta que el promedio de la industria

Aumento en CLTV



Insider nos ayuda a maximizar el engagement y la lealtad de los clientes. Por ejemplo, nuestra tasa de opt-in de notificaciones push en la app es del 80%, un 20% más alta que el promedio de la industria, porque la plataforma analiza cuándo es más probable que cada cliente interactúe. Estas estrategias nos ayudan a maximizar el valor del tiempo de vida del cliente.

Marketing and Service
Design Group Head

Allianz 



Mirando hacia el futuro

Durante los últimos seis años, Allianz ha confiado en Insider para ayudarles a ofrecer experiencias digitales a sus clientes. Ahora, esperan seguir mejorando su experiencia del cliente explorando nuevos canales de comunicación innovadores como WhatsApp Commerce y Architect, la herramienta de orquestación de trayectorias de cliente omnicanal de Insider.

Resumen

“Las capacidades avanzadas de entrega digital de Insider mejoran sustancialmente nuestras tasas de engagement y aumentan la satisfacción del cliente,” dice Secil Goker Aycan, Marketing and Service Design Group Head at Allianz

Sobre Insider

Insider, una plataforma única para crear experiencias individualizadas en varios canales, permite a los especialistas en marketing empresarial conectar los datos de los clientes entre canales y sistemas, predecir su comportamiento futuro con un motor de intención de IA e individualizar las experiencias de los clientes. Los especialistas en marketing utilizan la plataforma de Insider para brindar experiencias coherentes y atractivas en canales como Web, App, Web Push, Email, SMS, y Messaging Apps (WhatsApp, RCS).

Insider recientemente desbloqueó el estatus de unicornio y fue felicitado por NASDAQ por convertirse en uno de los pocos unicornios B2B SaaS fundados por mujeres y dirigidos por mujeres en el mundo. Insider fue nombrado líder en el Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022, The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021, y IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Plataformas de datos de clientes mundiales centradas en usuarios de front-office 2021-22 Evaluación de proveedores.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Solicita una demo](#)

useinsider.com | info@useinsider.com