

MÜŞTERİYE ÖZEL DENEYİM YARATAN CRM PROGRAMI

AMAÇ / HEDEF

Aygaz Otogaz, müşterilerini alışkanlıkları, ihtiyaçları ve tercihleriyle doğru segmente ederek ve bu doğrultuda yapılacak düzenli iletişim çalışmaları ile müşterilerine doğru faydaları sunmayı hedeflemiştir.

- Pasif duruma geçen müşterileri yeniden kazanarak ve bağlılıklarını sağlayarak müşteri kaybını önlemek.
- Düşük değer grubuna geçen müşteriler belirlenerek alımlarını eski yüksek seviyelerine çekmek ve sadakatlerini sürdürmelerini sağlamak.
- Bayram, tatil ve özel günlerinde müşterilere kendilerini ayrıcalıklı hissedecekleri iletişim ve kampanyalar düzenlemek.
- Müşteriler ilave puan kazanırken alımların artması ile karşılıklı fayda elde etmek.

AKSIYON

Paro kartlı müşterilerimiz alım sıklıkları, son alım tarihi, müşterilik süresi, alım tutarları gibi kriterlere göre segmentlere bölündü. Ayrıca plaka bazlı data üzerinden kartsız alımlar da analiz edildi. Bu sonuçlarla özel kampanyalar hazırlandı. Pasif kampanyalarda, müşterinin kendisine özel yüklenen hediye puanı harcamak için bayiye gelmesi, sonrasında yapılan ekstra puan kampanyalarıyla da düzenli alışveriş alışkanlığı edinmesi hedeflendi. Harcama kampanyalarında, geçmiş alımları dikkate alınarak müşterilere verilen alım hedefinin tutturulması ile puan kazanılması kurgulanarak, müşteri bağlılığının ve alım miktarının artırılması hedeflendi. Bayram, tatil ve özel günler için yapılan kampanyalarda ise müşterilerin bu günlere özel kullanım alışkanlıklarından yola çıkılarak, aynı dönemlerde kişiye özel faydalar sunuldu. Müşterilere düzenli olarak dokunabilmek için sürekli bilgilerin aktığı bu dinamik segmentasyon çalışması, iki ayda bir değerlendirilerek kampanyalar düzenlendi.

SONUÇ

- Ulaşılan kişi sayısı; 434.951
- Geri dönüş oranı; 34%
- Yeniden kazanılan pasif müşteri sayısı; 15.830
- Harcama kampanyasından yararlanan müşteri sayısı; 131.363
- Sağlanan satış artışı oranı; 36%
- Maliyetin 1.88 katı kar elde edilmiştir!
- Bu proje DPID 2014 ödülleriinde, Veri Tabanına Dayalı Pazarlama Kategorisinde 2.'lik ödülü getirdi.