

**OSF** | DIGITAL

laPolar. 

# CONSEGUIR EL COMPROMISO DEL CLIENTE CON UNA ESTRATEGIA CROSS-CLOUD

OSF Digital – La Polar

# SOBRE LA POLAR



## LA POLAR

---

La Polar es el cuarto retailer más grande de Chile, con un total de 39 tiendas en todo el país.

La compañía vende una amplia variedad de productos, tales como ropa, accesorios, artículos deportivos, productos de belleza, regalos, productos para bebés, electrónica, muebles y productos para el hogar.

# LOS RETOS DE LA POLAR

Usaba una plataforma de ecommerce anticuada que carecía de características y funcionalidades comerciales básicas.

Tenía que utilizar múltiples plataformas para enviar emails transaccionales, conductuales y promocionales.

No había un equipo para mantener y desarrollar sus operaciones comerciales.

No era capaz de potenciar el comercio a través de móvil.

El ecommerce y las interacciones de marketing estaban desconectadas y dispersas a través de los múltiples sistemas.

Carecía de la capacidad técnica de recomendar productos online, con fines de cross-selling y up-selling.

No podía traer de vuelta a la web a los usuarios que abandonaban sus carritos.

Carecía de comunicación personalizada y específica con los clientes.



# LA SOLUCIÓN DE OSF

*Aprovechar el poder de una estrategia multi-cloud*

Llevó a cabo un replatforming del site de La Polar en **Salesforce Commerce Cloud** y lanzó una versión móvil responsive.

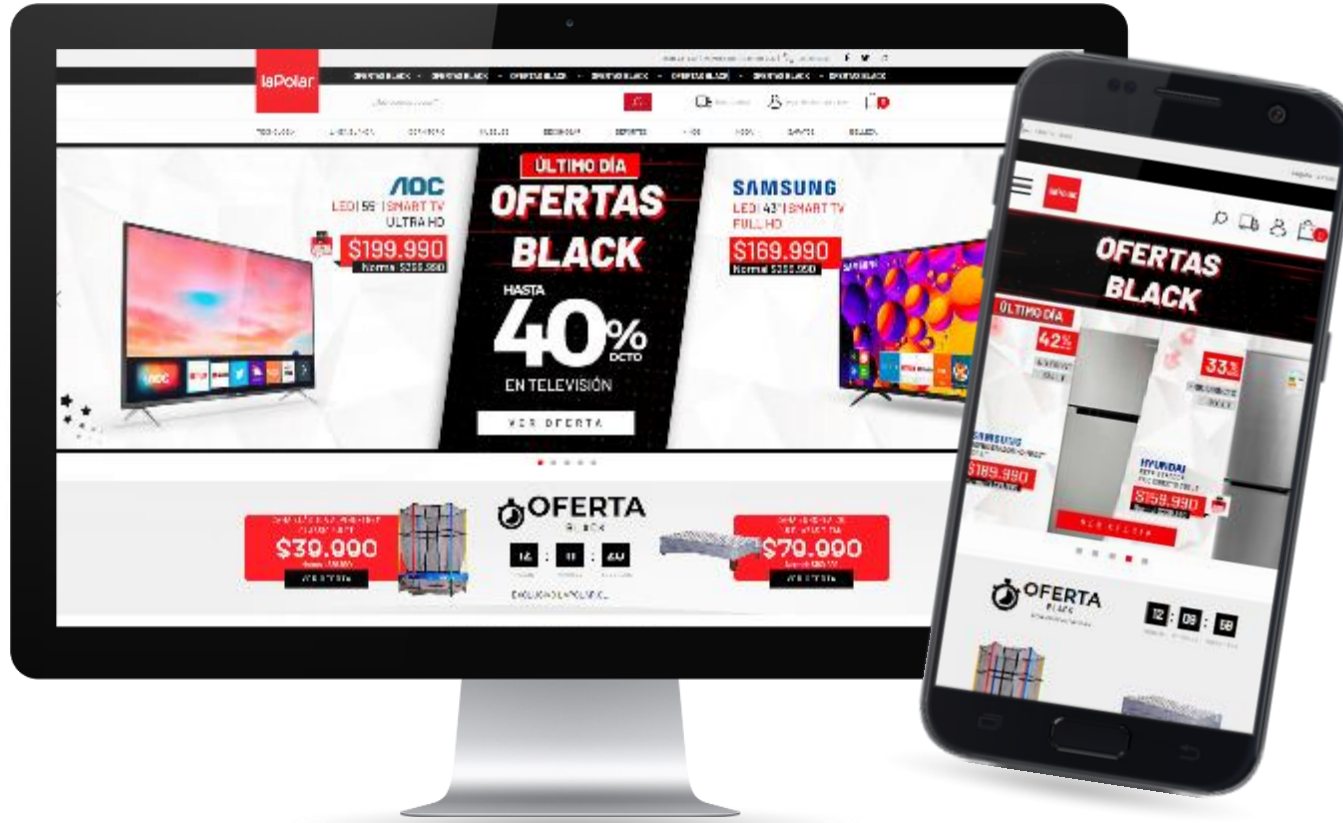


Implementó **Salesforce Marketing Cloud** y se integró con **Salesforce Commerce Cloud**.

Se implementó **Salesforce Einstein** y se configuró un algoritmo de recomendación de productos que utiliza inteligencia predictiva para elaborar campañas y recorridos basándose en todas las interacciones de los clientes, su comportamiento online y sus preferencias.

# LA SOLUCIÓN DE OSF

*Aprovechar el poder de una estrategia multi-cloud*



Se crearon recorridos de re-engagement para recuperar los carritos abandonados.

Leveraged Advertising Studio para reconectar con los clientes y realizar retargeting.

Una ubicación central donde capturar las interacciones del cliente desde todos los canales, dispositivos y sistemas.

Prestación de servicios de mantenimiento y evolución tras el lanzamiento.



# LA SOLUCIÓN DE OSF

*Integraciones con Terceros*

## FRAUDE

CyberSource

## ERP

Feed de Catálogo,  
Feed de Existencias,  
Feed de Lista de  
Precios

## CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## MARKETING CLOUD

Newsletter

## COMPARAR

LISTAS DE PRECIOS  
Google Shopping

## ANALÍTICA

Google Analytics

## KIOSKO EN TIENDA

No transaccional  
Transaccional

## MÉTODOS DE PAGO

Tarjeta La Polar  
Transbank

# LA SOLUCIÓN DE OSF

*Comercio Conectado con la Integración de Salesforce Cross-Cloud*



# RESULTADOS

*Maximizando la Inversión en Salesforce Multi-Cloud de La Polar*

**+50%**

de aumento en el número de sesiones año tras año

**+28%**

de aumento en el número de transacciones año tras año

**+17%**

de aumento en la tasa de conversión año tras año

**+27%**

de aumento en el número de usuarios año tras año

**8%**

del total de ingresos online son generados por email marketing

**+18%**

de aumento en el número de nuevos usuarios año tras año



# TESTIMONIO

## Nuestro Trabajo Visto por LaPolar

*“Un elemento crítico que es muy importante para nuestra estrategia tecnológica es nuestro ecosistema de Partners. Hemos descubierto que OSF no sólo estaba allí para nosotros durante las fases de implementación importantes, ayudándonos a superar los retos a lo largo del proceso, sino que también hemos visto en ellos el potencial de colaboración futura para asegurar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio, no sólo en el ecommerce, sino también en otras áreas relacionadas con los servicios financieros y otras plataformas de Salesforce. Estas son nuevas oportunidades que OSF y La Polar ya están*

*explorando juntos”*  
**RODRIGO CORTES PINTO**

CIO, La Polar

OSF | DIGITAL

laPolar. 

¡GRACIAS!

OSF Digital – La Polar