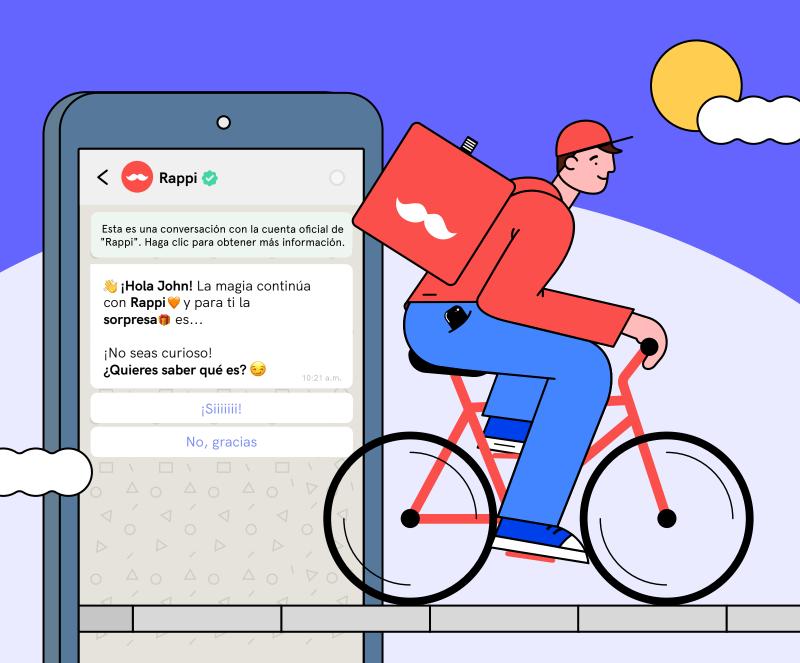


#### Caso de éxito: Rappi Colombia

# Cómo Rappi reactiva clientes con WhatsApp logrando tasas del 70%



#### Acerca de la empresa

Tamaño: Grande Tipo: B2C

Segmento: On-demand delivery (e-commerce)

**País:** Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Perú y Uruguay

Rappi es una empresa de tecnología con más de **10 millones de usuarios activos** al mes y tiene presencia en 250 ciudades de 9 países latinoamericanos. Siendo una de las empresas líderes de e-commerce en la región.

Fundada en 2015, en un corto período de tiempo esta startup colombiana ha emulado el crecimiento de compañías notables en todo el mundo con:





### Recuperar clientes inactivos con una experiencia personalizada

Rappi buscaba formas efectivas de volver a atraer a sus clientes a la app para que compraran nuevamente. Sin embargo, enfrentaban dos obstáculos importantes.

En los canales tradicionales, como SMS, obtenían una baja tasa de respuesta y conversión y en WhatsApp no podían escalar sus campañas de marketing lo suficientemente rápido para llegar a más personas, pues su línea aún debía aumentar su límite de mensajes mejorando la calidad de sus interacciones con usuarios.

treble.ai x Rappi

Desde Treble nos pusimos manos a la obra para acompañar al equipo de Growth de Rappi en la mejor estrategia para alcanzar sus objetivos.







### Conectar de nuevo con el interés de los usuarios

La meta que tenían en mente era explorar un nuevo canal digital de conversión y venta y conseguir activar a los contactos que dejaron de ingresar a la aplicación.

Para ayudar a Rappi a cumplir sus metas de crecimiento, pusimos a su servicio nuestras capacidades tecnológicas y de negocio, con un claro enfoque que combinase datos y la experiencia de usuario para implementar campañas que trajeran resultados.

Implementando una estrategia de reactivación que incluyó:

- Pruebas A/B para encontrar la mejor forma de comunicarse.
- Incluir botones y respuestas rápidas que impulsan la conversión.
- Envíos masivos hasta 500 mil usuarios únicos.

#### Resultado

### Experiencias que dejan huella

¿En términos de números se ha alcanzado el objetivo? ¡Sí, lo logramos! Algunos para destacar:

2X-3X

Aumento de tasa de apertura y conversiones en comparación con SMS

70%

Tasa de respuesta de mensajes de reactivación

Hasta **65%** 

en tasa de finalización

#### >>> Planes a futuro

### Cuando tecnología y creatividad humana trabajan juntos

La implantación de un sistema automática en WhatsApp para reactivar leads inactivos, está permitiendo a Rappi conecta con clientes potenciales y obtener excelentes resultados de negocio.

Se buscaba aumentar los ingresos y lograr un retorno positivo (ROI), pero, sobre todo, el grado de satisfacción del cliente. Hoy más de 10 equipos internos de Rappi usan WhatsApp para escalar sus comunicaciones en WhatsApp y piensan seguir expandiendo sus campañas para interactuar con cientos de miles de personas de forma instantánea en todo Latinoamérica.

## Convierte más leads en ventas con tus campañas de marketing en WhatsApp

**AGENDA UNA LLAMADA** 

