

aplazo

APLAZO recupera más del 50% de carritos abandonados y reduce la carga operativa en 94% con CleverTap

60%



de incremento en conversiones de carritos abandonados

94%



de reducción en la carga operativa de campañas

07%

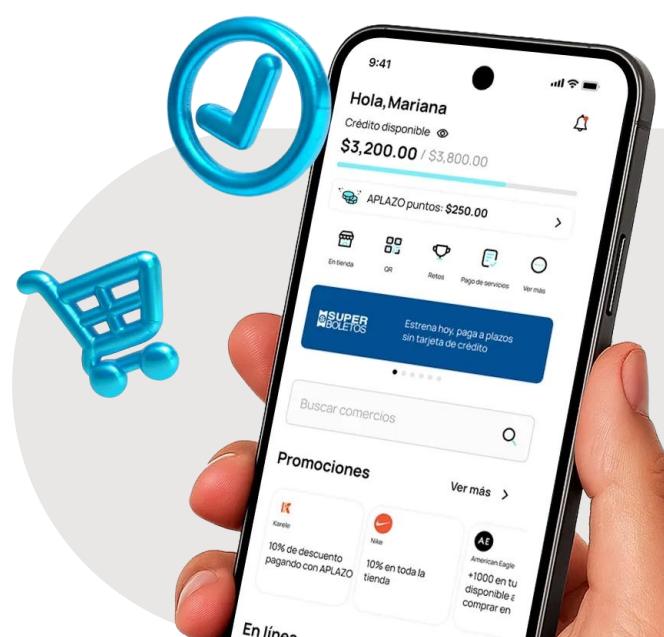


de aumento en ventas

Sobre la empresa

APLAZO es la plataforma líder de pagos “buy now, pay later” (BNPL) en México. Fundada con la misión de empoderar a los consumidores mediante acceso a financiamiento responsable, fácil y transparente en solo cinco minutos, APLAZO permite comprar en línea o en tiendas físicas y pagar en quincenas convenientes y flexibles, sin necesidad de tarjeta de crédito.

A través de tecnología avanzada y alianzas estratégicas con comercios de todos los tamaños, APLAZO impulsa la inclusión crediticia en todo el país.



Desafíos



1

APLAZO buscaba escalar sus estrategias de engagement y personalización sin aumentar el equipo ni depender de especialistas técnicos.

Su herramienta anterior generaba fricción constante por plantillas rígidas, exportaciones de datos complejas y total dependencia del proveedor.



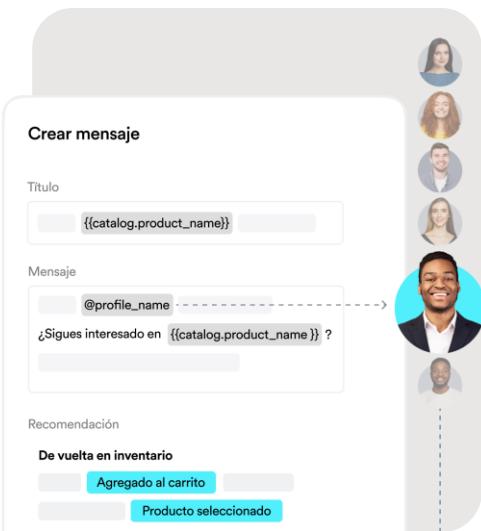
2

El equipo necesitaba tracking de eventos en tiempo real y capacidades avanzadas de experimentación

para optimizar customer journeys y medir con precisión el impacto de campañas — capacidades que su sistema heredado no podía ofrecer.



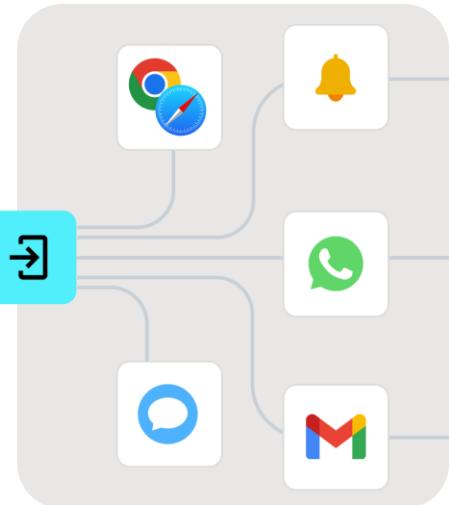
Soluciones y Resultados



The screenshot shows the CleverTap platform's user interface. On the left, there's a 'Crear mensaje' (Create message) section with fields for 'Título' (Title) containing '{{catalog.product_name}}' and 'Mensaje' (Message) containing '@profile_name - ¿Sigues interesado en {{catalog.product_name}} ?'. To the right, a vertical sidebar displays user profiles. At the bottom, there are sections for 'Recomendación' (Recommendation) with 'De vuelta en inventario' (Back in inventory) status showing 'Agregado al carrito' (Added to cart) and 'Producto seleccionado' (Selected product).

Automatizando Customer Journeys de Alto Impacto

APLAZO utiliza CleverTap Journeys para orquestar flujos sofisticados y automatizados que impulsan resultados de negocio medibles. Por ejemplo, configuraron journeys de carrito abandonado que re-enganchan a los usuarios en el momento exacto, generando más de 50% de incremento en compras completadas. Además del recovery, APLAZO orquestra journeys de cobranza integrados con su infraestructura de llamadas, optimizando los recordatorios de pago. Con los grupos de control de CleverTap, ahora realizan experimentos confiables para medir verdadera incrementalidad — algo imposible con su herramienta anterior. Estos journeys always-on, basados en datos, eliminan intervención manual mientras mejoran drásticamente las tasas de conversión.



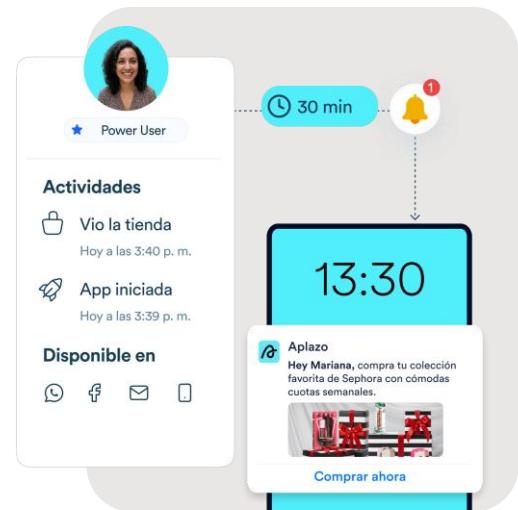
Escalando Personalización con Catálogos Dinámicos

Las capacidades de catálogos y Liquid Tags de CleverTap transformaron la personalización de APLAZO de un proceso manual y pesado a uno escalable y sencillo. Antes, el equipo creaba más de 10 plantillas semanales adaptadas a distintos segmentos, consumiendo tiempo y recursos. Con CleverTap, todo se consolidó en una sola plantilla dinámica impulsada por catálogos que personalizan automáticamente los mensajes para cada audiencia. El resultado: 94% de reducción en trabajo operativo, liberando al equipo para enfocarse en estrategia mientras se mantiene (y mejora) la relevancia de los mensajes.

Impulsando Ingresos con Recomendaciones Inteligentes

APLAZO aprovecha el robusto event capture de CleverTap para recomendar comercios personalizados que impactan directamente en las ventas. Al analizar datos de comportamiento en tiempo real, identifican preferencias y muestran opciones relevantes en el momento óptimo.

Esta estrategia generó un 7% de aumento en ventas en toda la base de usuarios. Cada interacción mejora la data, permitiendo modelos más precisos y personalización más efectiva, fortaleciendo todo el ciclo de engagement.



Operaciones Ágiles y Conectadas con Integraciones Fáciles

La facilidad de CleverTap para habilitar experimentación y conectarse con otros sistemas permitió a APLAZO construir un ecosistema de marketing integrado sin carga técnica adicional. El equipo ahora puede realizar análisis de atribución, orquestar flujos entre sistemas y mover datos fácilmente. A diferencia de su plataforma anterior, CleverTap ofrece exportaciones flexibles como Parquet, dando libertad al equipo de analytics para construir modelos predictivos avanzados. Con esta flexibilidad, nuevas funcionalidades se implementan rápidamente, sin necesidad de expertos técnicos, permitiendo a APLAZO innovar mientras mantiene control total de su estrategia de engagement.

The image shows two A/B test variations for a 'Renueva ahora' (Renew now) button.
Versión A: Shows a smiling emoji and '3.5% CTR'. The message reads: '¡Hola, Amir! Tu plan se renueva mañana. Pero no te preocupes — ¡nosotros te cubrimos!' (Hello, Amir! Your plan renews tomorrow. But don't worry — we've got you covered!). Below is a small image of a hand holding a smartphone with a notification icon.
Versión B: Shows a sad emoji and '1.1% CTR'. The message reads: '¡Hola, Amir! Último día para renovar tu plan. Evita interrupciones del servicio.' (Hello, Amir! Last day to renew your plan. Avoid service interruptions.). Both versions have a 'Renueva ahora' button at the bottom.

Próximos pasos

Después de transformar sus operaciones de engagement con CleverTap, APLAZO está listo para fortalecer aún más sus capacidades de personalización basada en datos. Planean aprovechar CleverAI para predecir la siguiente acción del usuario y crear experiencias hiperpersonalizadas que atiendan necesidades antes de que surjan.

Con una base sólida de journeys automatizados y personalización dinámica, APLAZO continuará utilizando CleverTap para escalar estrategias de engagement que impulsen la inclusión financiera en México, mientras mantienen la eficiencia operativa que soporta un crecimiento sostenible.

