CleverTap

recargapay

RecargaPay acelera las conversiones en el onboarding con personalización y automatización de CleverTap

Indústria
Servicios Financieros

Região
LATAM

Website
https://recargapay.com.br/

Recursos utilizados

Journeys | Segmentación en tiempo real | Engagement Omnicanal | Pruebas A/B

+50% de Aumento en la Conversión de Registros

+100% de Crecimiento en Conversiones a lo Largo del Período Analizado

> “CleverTap es el motor de hiperpersonalización y automatización que sostiene nuestra estrategia de engagement a escala. No se trata solo de una herramienta de envío, sino de una plataforma basada en datos de comportamiento. Su funcionalidad central utilizada por RecargaPay es la creación de journeys robustos, garantizando la cadencia y frecuencia ideales en la comunicación multicanal.”

Marcos Jaques
Head of CRM en RecargaPay

Sobre RecargaPay

RecargaPay es una plataforma financiera digital completa, creada para democratizar el acceso a servicios financieros en Brasil a través de tecnología, simplicidad e inclusión. Fundada en 2010, la fintech se consolidó como una de las principales super apps financieras del país, atendiendo a más de 10 millones de usuarios. Su ecosistema reúne pagos, Pix, crédito, tarjetas, recargas, préstamos e inversiones en CDB, con enfoque en conveniencia, autonomía financiera, confianza y escalabilidad.

2010 Año De Fundación

+10M De Usuarios

Banco Central + FGC
Confianza Y Seguridad En La Operación

Lo Que RecargaPay Buscaba Resolver con CleverTap

01

Con el crecimiento acelerado de la base y la diversificación de productos financieros, RecargaPay comenzó a operar journeys cada vez más complejos y no lineales. La experiencia del usuario dejó de ser solo transaccional y pasó a exigir interacciones relevantes, personalizadas y contextualizadas a lo largo de todo el ciclo de vida.

02

La empresa identificó una alta concentración de conversiones y abandonos en las primeras horas después del registro, pérdidas relevantes en el funnel de onboarding y creación de cuenta, además de desinstalaciones concentradas en los primeros días, especialmente en las primeras 24 horas. También necesitaba orquestar múltiples canales sin generar saturación y escalar la personalización considerando intención, producto de interés y canal de adquisición.

Cómo RecargaPay Aprovechó CleverTap

Mapeo e inteligencia del funnel

RecargaPay realizó un mapeo completo del funnel e identificó los principales puntos de caída para transformar datos en acción y evolucionar su estrategia de engagement. La empresa también comenzó a utilizar modelos de propensión para enfocar esfuerzos en los usuarios con mayor potencial de conversión, aumentando la precisión de las acciones a lo largo del journey.

Journeys personalizados de activación

Se implementaron journeys de onboarding y activación personalizados, basados en comportamiento y eventos. Además, RecargaPay estructuró campañas automáticas de recuperación de abandono y ofertas contextuales, haciendo la comunicación más relevante, personalizada y contextualizada a lo largo del ciclo de vida del usuario.

Orquestación multicanal con control

La estrategia pasó a contar con una orquestación omnicanal en push, in-app, WhatsApp, email y SMS, con control de saturación. Esto permitió activar al usuario correcto, en el canal correcto y en el momento ideal, sin comprometer la experiencia, sosteniendo una operación más eficiente y escalable en un portafolio de alta complejidad.

Optimización continua con IA

RecargaPay utilizó IA para optimizar el timing, priorizando la Golden Window, con apoyo de Timing Intelligence, o Drops, para identificar el momento ideal de activación. Al mismo tiempo, realizó pruebas A/B/C continuas para optimizar la experiencia in-app, garantizando la cadencia y frecuencia ideales en la comunicación multicanal y maximizando la conversión.

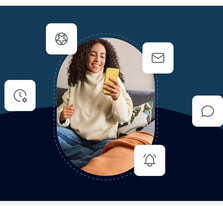
Resumen & Lo Que Sigue

Los próximos pasos de RecargaPay incluyen expandir el uso de modelos predictivos para anticipar necesidades financieras, profundizar la personalización con datos de Open Finance y comportamiento en tiempo real, evolucionar continuamente journeys y canales con base en desempeño e intención, y escalar la estrategia de engagement hacia nuevos productos y verticales de la plataforma.

Con la confianza de más de 2000 marcas que impulsan más de 300 mil millones de notificaciones push cada mes.

Burger King · delivery much · baz · tenpo · MOVII · PUMA

¿Te encantaron los resultados?

Creamos los tuyos juntos.

Solicita una demo