

Como a Ingresso.com melhorou a satisfação e o engajamento personalizando a comunicação com a base de clientes

O DESAFIO

A Ingresso.com atende um grande público, com gostos diversificados para cinema. Trabalhar o engajamento e a satisfação de seus clientes era o principal desafio.

Hoje, possuem uma base de mais de 10 milhões de pessoas. Assim, fugir de ações genéricas de marketing e oferecer uma boa experiência ao usuário torna-se cada vez mais difícil.

Precisavam entender bem estes públicos e se comunicar com cada um deles de uma forma bem direcionada, oferecendo a cada pessoa o que realmente faz sentido para ela de acordo com o perfil de compra e o comportamento.

A SOLUÇÃO

Além do site, o APP está conectado com a Dito (Omnichannel), dessa forma a Ingresso.com consegue entender de maneira unificada a jornada dos clientes.

Eles prezam muito pela satisfação do público que atendem, realizando pesquisas de satisfação no pós-venda de ingressos e no pós sessão do filme por meio de notificações automatizadas e personalizadas, disparadas por canais próprios.

Esses feedbacks são utilizados para melhoria dos próprios serviços, para melhoria da estrutura dos estabelecimentos/cinemas e como feedback para as produtoras dos filmes.

Com a Dito, a Ingresso.com consegue trabalhar os disparos das notificações, de maneira segmentada, com base no perfil de compras destes usuários.

Ex: Quem assistiu Velozes e furiosos 5, 6 ou 7 irá receber o alerta de e-mail ou push sobre lançamento do Filme Velozes e Furiosos 8.

Utilizam o Push notification e e-mail para contar as novidades, falar sobre lançamento de filmes mantendo o engajamento das pessoas.

O RESULTADO

Hoje boa parte da base de clientes da Ingresso.com é ativa e sempre interage com as notificações disparadas.

- Em média 15% da base de clientes acessa o ambiente online mensalmente.
- Possuem uma taxa de abertura das notificações de email de 18%.
- A Dito influencia 13% da receita gerada no e-commerce e no App.



Uma legião de heróis contra um inimigo ainda maior



Liga da Justiça

Impulsionado pela restauração de sua fé na humanidade e inspirado pelo ato altruísta do Superman...

Dirigido por Zack Snyder
Elenco: Ben Affleck, Gal Gadot, Jason Momoa

COMPRAR INGRESSOS



Uma Razão Para Viver

Robin é um homem ambicioso, vaidoso e cheio de admiradoras. Mas sua vida dá uma guinada quando ele contrai poliomielite...

Dirigido por: Andy Serkis
Elenco: Diana Rigg, Claire Foy, Andrew Garfield

COMPRAR INGRESSOS

SOBRE A INGRESSO.COM

A Ingresso.com é uma empresa de venda de ingressos à distância e de desenvolvimento de tecnologia de suporte a essa venda.

A história da maior empresa de venda de ingressos online do país começou com sua fundação em 1995 e tomou um novo patamar nos anos 2000, com o pioneirismo nas vendas de ingresso online.

Atualmente, possui presença online com lojas na web, no Facebook e no app mobile.

Além disso, está em mais de 1500 pontos de venda instalados em bilheteiras de cinemas, teatros, museus, parques e outros locais distribuídos em mais de 110 cidades do país.

Em 2015, passou a fazer parte do Fandango Media Group, que pertence ao grupo NBC e tem como foco a venda de bilheteria para cinema.

“Com a plataforma da Dito, conseguimos personalizar e criar campanhas segmentadas. Durante todo o processo, tivemos total apoio da equipe técnica, bastante prestativa e atenciosa. Agora contamos sempre com a inteligência e criatividade deles para a criação de nossas campanhas.”



DÁRIO PLACIDI

Gerente de Marketing na Ingresso.com