



x

HEAD[®]

Cómo Head Chile alcanzó un **ROI 20,8x*** a través de customer journeys hiperpersonalizados con notificaciones Web Push y mensajes SMS.

Industria:
eCommerce

Producto:
Notificaciones Web Push + SMS

Región:
Chile

**Este caso de estudio se ha elaborado a partir de las métricas de atribución de último clic de octubre de 2023.*



Resumen

Con la colaboración de Frizbit y la implementación de la plataforma cross-channel de customer engagement, Head Chile ha conseguido un **ROI de 20,8x**. Todo esto aprovechando las notificaciones web y mensajes SMS, generando que los usuarios pudieran conectarse con la marca por medio del canal que prefirieran. Generando además, un **aumento de las sesiones en un 1,78%** a un **coste por sesión de sólo 0,01\$**.

Métricas Clave

20,8x

ROI

1,78%

Incremento en
Sesiones

0,01\$

Costo por Sesión



Acerca de Head Chile

Head Chile, establecida en 1983 en Viña del Mar, se ha consolidado como **una marca líder en el ámbito nacional de equipaje**. Especializada en la venta al por menor de maletas y diversos tipos de bolsos confeccionados con materiales ecológicos, la empresa ha logrado posicionarse como referente en la industria. Con una presencia online destacada, **atrae a aproximadamente 200,000 visitantes mensuales a su sitio web**. Además de su fuerte presencia digital, Head Chile cuenta con una red sólida de **más de 60 tiendas físicas distribuidas en todo Chile**.

El reto

A pesar de haber establecido una presencia digital a través de canales tradicionales como redes sociales y correo electrónico, **la empresa buscaba una solución innovadora que impulsara su expansión y fortaleciera su conexión con los clientes.** Necesitaban una herramienta que no solo complementara sus estrategias existentes, sino que también **ofreciera una vía distintiva y eficaz para mejorar la comunicación y el compromiso del cliente.** En este escenario, se presentó el desafío de encontrar una solución que se alinea con sus objetivos y **superara las limitaciones de los métodos de marketing convencionales.**

La solución

La solución de engagement cross-channel que se eligió en un inicio para implementar en Head Chile fueron las **notificaciones web push**, que permiten **captar usuarios sin datos personales y construir una base de suscriptores** con los que interactuar incluso **sin estar activos en la web.**

Además, tras el éxito de esta estrategia para los usuarios no registrados, se optó por incorporar el **SMS marketing como canal de retargeting para los usuarios registrados.** Lo cual permitió conectar a la perfección a la marca con sus clientes con mensajes hiperpersonalizados que les recordaban los productos que habían dejado en el carrito.



Personalización y configuración de campañas



Opt-in nativo para construir su propia base de datos sin necesidad de datos personales



Notificaciones web push automáticas



Notificaciones web push manuales

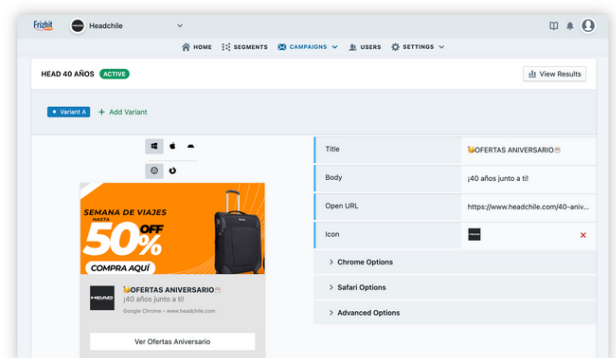


Mensajes de texto SMS

Configuración personalizada de campañas

Frizbit desarrolló plantillas de campañas de notificaciones push específicamente diseñadas para adaptarse perfectamente a la identidad de marca y el estilo de comunicación de Head Chile en cada etapa del customer journey.

Estas campañas han sido creadas dentro de nuestro panel de control, garantizando una solución fluida y precisa, lista para usar.



**1 PLATAFORMA, CROSS-CHANNEL
5 ESCENARIOS DE CADA ETAPA DEL EMBUDO DE VENTAS
PARA RECUPERAR LAS VENTAS PERDIDAS**

Notificaciones Web Push

Head Chile integró campañas de notificaciones push web, tanto manuales como automáticas, como un canal innovador que permite captar y categorizar a usuarios registrados y no registrados, todo ello sin necesidad de datos personales ni navegación directa por la web.

Opt-In Nativo



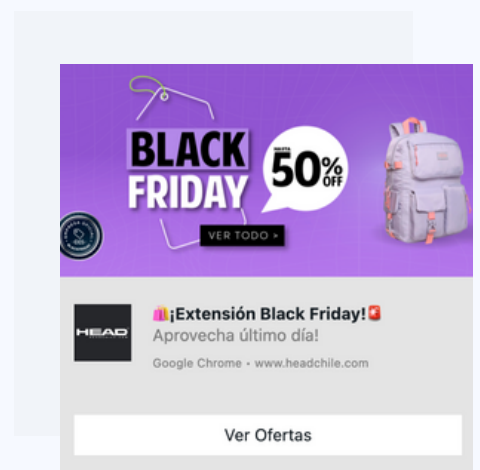
8.442

Suscriptores captados en octubre de 2023

Head Chile ha creado una base de datos de notificaciones web push, que es **el único canal de retargeting que no utiliza cookies de terceros ni datos personales**. Este sistema capta la atención tanto de los visitantes no registrados como de los usuarios registrados que han navegado previamente por el sitio web.

Notificaciones web push manuales/masivas

Las notificaciones web push masivas se han convertido en una herramienta fundamental para que Head comunique rápidamente sus últimas promociones, descuentos y ofertas a un nuevo conjunto de usuarios no registrados con los que nunca antes había podido establecer un engagement. **El resultado fue un aumento de las ventas y de la retención de usuarios.**



RETARGETING ESTACIONAL

781.967

Notificaciones web push enviadas de forma manual *

*Durante Octubre 2023

0,91%

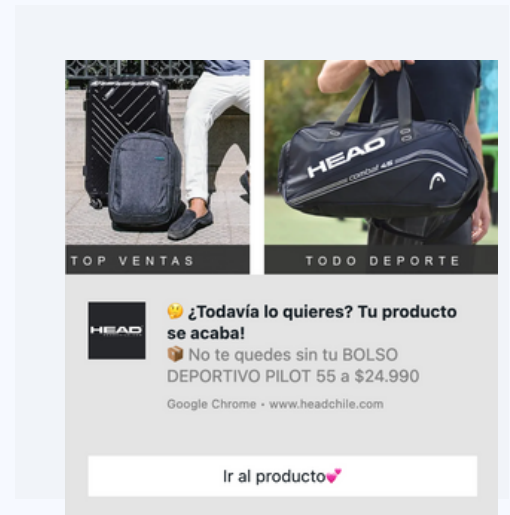
Click-through rate de las notificaciones web push manuales*

*Durante Octubre 2023

Notificaciones web push automáticas

Por otro lado, las notificaciones web push automatizadas ("triggered") han resultado muy eficaces **para recuperar ventas perdidas en cualquier fase del embudo y convertir visitantes no registrados en clientes.**

Lo que distingue a estas campañas es su **hiperpersonalización**, conseguida mediante plantillas de notificación diseñadas con parámetros dinámicos. Éstas se adaptan en función de los comportamientos individuales de los usuarios, meticulosamente diseñadas para customer journeys específicos.



RETARGETING DE PRODUCTO

2,82%

Click-through rate de las notificaciones automáticas*

*Durante octubre 2023

1,59%

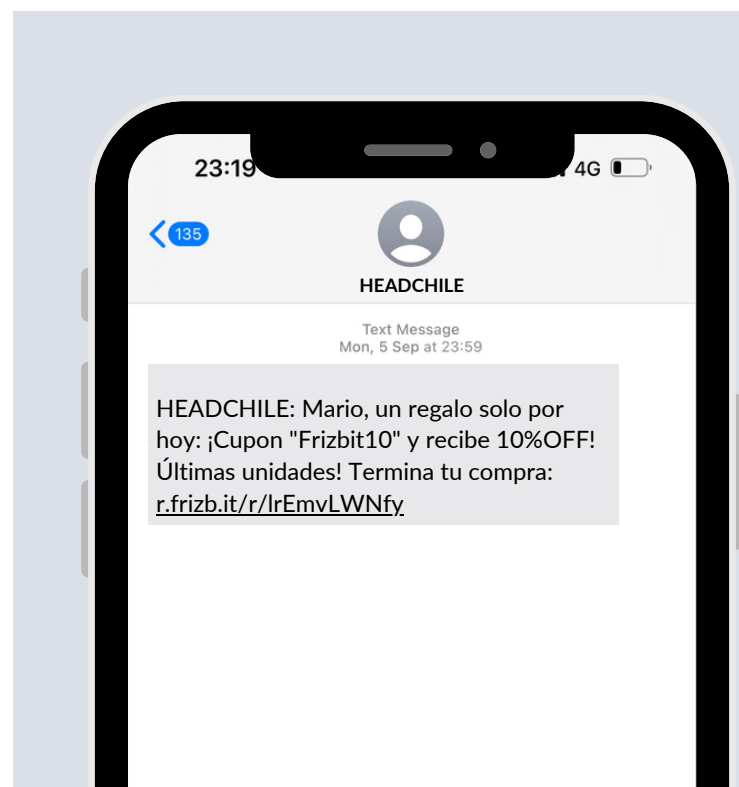
Tasa de conversión de las notificaciones web push automáticas*

*Durante octubre 2023

Notificaciones SMS por comportamiento

La incorporación estratégica de este canal de comunicación ha permitido a Head Chile no sólo ampliar su engagement con el cliente a un nivel cross-channel, sino que también les ha ayudado a **recuperar las ventas abandonadas y aumentar los ingresos.**

Al ofrecer recordatorios concisos, fácilmente accesibles e hiperpersonalizados, adaptados al comportamiento individual del usuario, Head Chile está proporcionando **una experiencia de usuario optimizada.** Además, es un método muy eficaz para volver a **conectar con los usuarios offline.**



55.470

Suscriptores recolectados en los últimos 27 meses

13,17%

Click-through rate de los mensajes SMS*

*Durante octubre 2023

Siguientes Pasos

Head Chile tiene previsto implementar **WhatsApp** como un canal adicional para **recuperar ventas perdidas** basándose en el comportamiento del usuario, así como su ubicación.

Además, esta plataforma de comunicación de uso diario les permitirá optimizar **sus mensajes con contenido audiovisual y URLs completas**, generando así engagement con sus clientes, **mientras que aumentan sus ventas**.

Notificaciones de WhatsApp automáticas

“

HEAD[®]

Caso de Éxito

«De entrada, los resultados que hemos tenido con Frizbit han sido muy positivos. Además, valoramos que **sus canales funcionan sin necesariamente canibalizar otros canales de venta**, con lo cual es un buen complemento que va sumando.

De la plataforma se destaca por su **precisión, facilidad de uso y automatización**, lo que no solo nos ahorra tiempo, sino que también facilita enormemente su gestión, sin necesidad de contratar a ningún especialista.

Por último, la cercanía del equipo de Frizbit ha sido un diferenciador significativo. **Valoramos especialmente el contacto directo con las personas detrás de la plataforma**, lo cual nos brinda un nivel de confianza y atención personalizada que hace que todo sea más fácil.»



Alberto Romero Arrau
E-Commerce Manager

”

Acerca de Frizbit

Frizbit es una plataforma cross-channel de automatización de marketing y de recomendación de productos que ayuda a las empresas a atraer y traer de vuelta a sus clientes.

Mediante la combinación de notificaciones push web, correo electrónico, SMS y mensajes de WhatsApp, las marcas pueden aumentar significativamente las conversiones y los ingresos al recuperar los usuarios en cada etapa del embudo de ventas.

La plataforma de Frizbit entrega mensajes automatizados e hiperpersonalizados que comunican con los usuarios en función de su comportamiento, entregando así el mensaje correcto, al usuario ideal, en el momento preciso y por el canal más adecuado según su comportamiento.

+100 clientes de +10 países ya han confiado en nuestra solución

PRIMOR



L'OCCITANE
EN PROVENCE



Correos Market

LA BARRA

MULTIÓPTICAS

Forum sport

Abbott

LIQUIDOS.d

HIRAOKA

SOLICITA UNA DEMO



Ponte en contacto con nosotros y solicita una demo, para incrementar tus conversiones e ingresos en tu sitio web.

✉ info@frizbit.com

🌐 frizbit.com

☎ +34 936 339 625



Frizbit Technology, S.L.

Carrer Doctor Trueta 183, 08005 Barcelona, España