



X



Cómo Azerbaijan Airlines alcanzó un **ROI 62,9x*** con customer journeys hiperpersonalizados con notificaciones web push

Industria:
[Aerolíneas](#)

Producto:
[Notificaciones Web Push](#)

Región:
[Global](#)

**Este estudio de caso se preparó sobre la base de métricas de atribución utilizando los últimos clics del 1 de mayo al 31 de julio de 2024.*



Resumen

Azerbaijan Airlines inició una prueba de concepto (POC) con Frizbit para abordar la disminución de la eficacia de sus anuncios de retargeting dinámico debido a las limitaciones de cookies de terceros. A través de las notificaciones push web de Frizbit, **la aerolínea generó un ROI de 62,9x.**

Durante un período de 3 meses de la POC, **recopilaron 131.936 nuevos suscriptores**, convirtiendo un número significativo de usuarios con una tasa de opt-in del **4,31%**. Esta iniciativa no solo logró una **tasa de conversión del 2,60%**, sino que también se creó un canal de comunicación para captar usuarios y recuperar reservas perdidas.

Métricas Claves

62,9X

ROI

0,9%

Incremento en
Reservaciones Online

2,6%

Tasa de Conversión



Acerca de Azerbaijan Airlines

Azerbaijan Airlines (AZAL) es la compañía aérea nacional de Azerbaiyán y uno de los **principales líderes del sector de la aviación en la región de la CEI.**

Fundada en 1992 y con base en el aeropuerto internacional Heydar Aliyev de Bakú, AZAL vuela a más de **50 destinos en Europa, Asia y Oriente Medio.**

AZAL, es una de las aerolíneas miembros de la IATA, comprometida con la expansión de su alcance global y el mantenimiento de la excelencia en seguridad y servicio.

El Reto

Azerbaijan Airlines comenzó a notar una **disminución en la eficacia de sus anuncios de retargeting**, debido a las crecientes restricciones en las cookies de terceros y el RGPD en Europa. Este cambio hizo que recuperar las reservas perdidas fuera más **desafiante y menos rentable**. Necesitaban una nueva **solución para volver a captar automáticamente a los usuarios** y recuperar reservas **sin depender de anuncios o datos personales**. Además, buscaban una nueva forma de ofrecer ofertas personalizadas directamente a clientes potenciales y asegurar una recaptación eficaz. Las **notificaciones push web** surgieron como una **solución ideal: conforme con las regulaciones de privacidad de datos mientras mantenía una alta tasa de conversión**.

La solución

Para superar estos desafíos, Azerbaijan Airlines implementó la estrategia de **notificaciones push web de Frizbit**. Este enfoque fue diseñado para volver a **captar automáticamente a los usuarios en diferentes etapas de su recorrido de reserva**, sin depender de cookies de terceros o datos personales.

Frizbit proporcionó notificaciones **push web tanto automatizadas como manuales**, entregando ofertas personalizadas directamente a **clientes potenciales con interés de compra presente**.



Personalización y configuración de campañas



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



Web push automatizadas

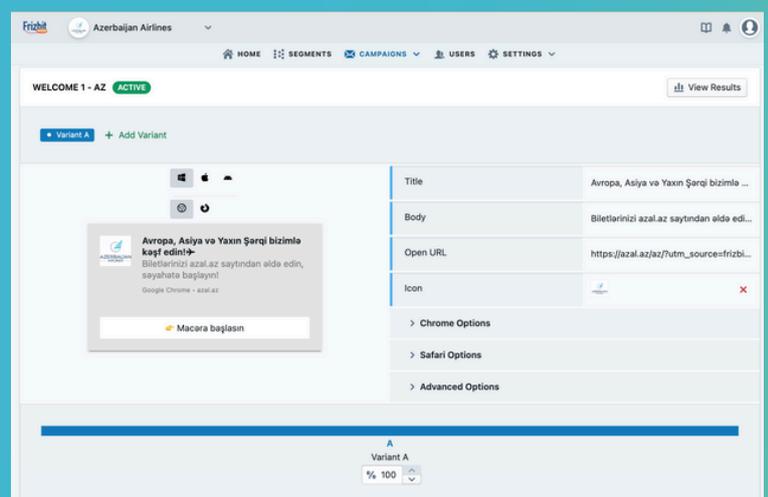


Web push manuales

Personalización de campañas

Frizbit identificó momentos clave en el recorrido del cliente y creó plantillas en azerbaiyano, ruso e inglés, adaptándolas a cada idioma.

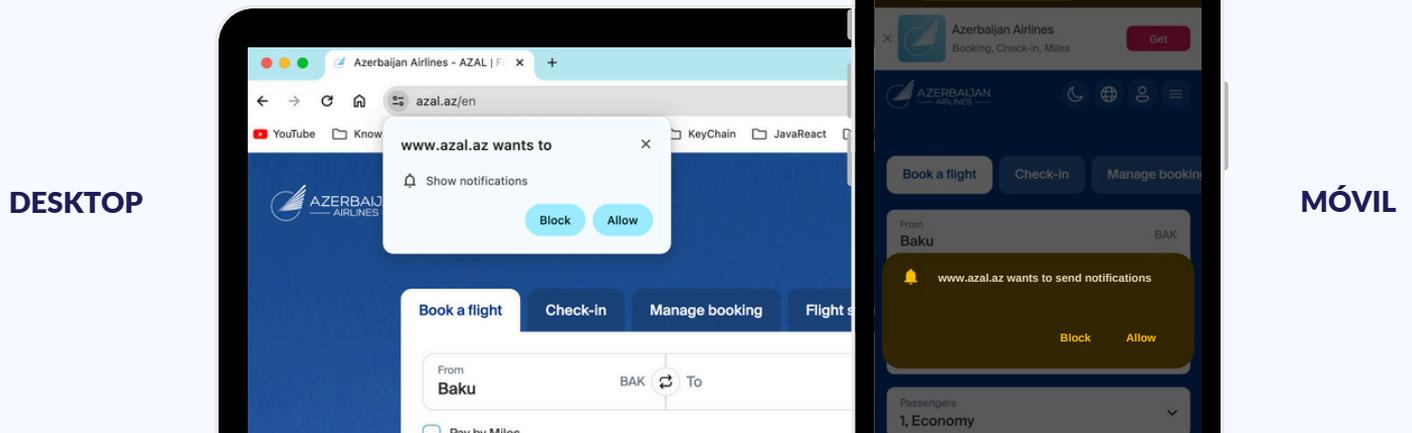
Esta configuración permitió la integración de notificaciones push web, asegurando una experiencia de usuario consistente. Las campañas se configuraron usando la plataforma de Frizbit, sin complicaciones de código, ni esfuerzos técnicos complejos.



Opt-in Nativo

Azerbaijan Airlines utilizó el opt-in nativo de Frizbit para **notificaciones push web** para construir una **base de suscriptores directamente desde su sitio web**. Este método, que no requería datos personales, permitía a los visitantes **suscribirse fácilmente con un solo clic**. La integración perfecta fomentó más opt-ins, **ayudando a la aerolínea a expandir su audiencia** y entregar notificaciones oportunas de manera efectiva, todo mientras se adhería a las regulaciones de privacidad de datos.

Opt-in Nativo



100.000+

Suscriptores captados
en 3 meses

4,3%

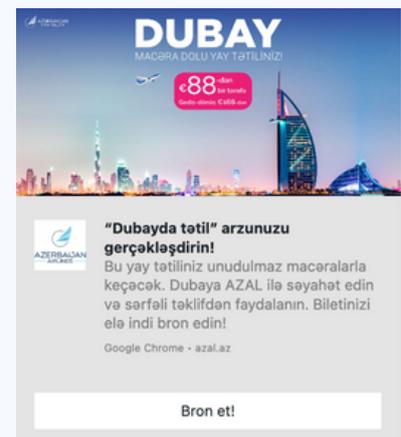
Tasa neta de suscripción de
Notificaciones Web Push

La función de opt-in nativo también permitió a Azerbaijan Airlines mantener una marca y experiencia de usuario consistentes en todas las plataformas. Al evitar avisos intrusivos y ofrecer un proceso de suscripción simple y no disruptivo, la aerolínea pudo captar usuarios de manera más efectiva, llevando a un aumento de la confianza y mayores tasas de participación.

Notificaciones Push Web

Azerbaijan Airlines implementó las notificaciones push web de Frizbit para captar usuarios a través de campañas **tanto masivas como automatizadas**.

Este enfoque dual aseguró que la aerolínea pudiera mantener una comunicación amplia mientras también entregaba mensajes altamente relevantes y personalizados que **impulsaban las conversiones**.



CAMPAÑA PROMOCIONAL PUNTUAL

2,6%

Tasa de Conversión

500.000+

Notificaciones Push Web
Enviadas

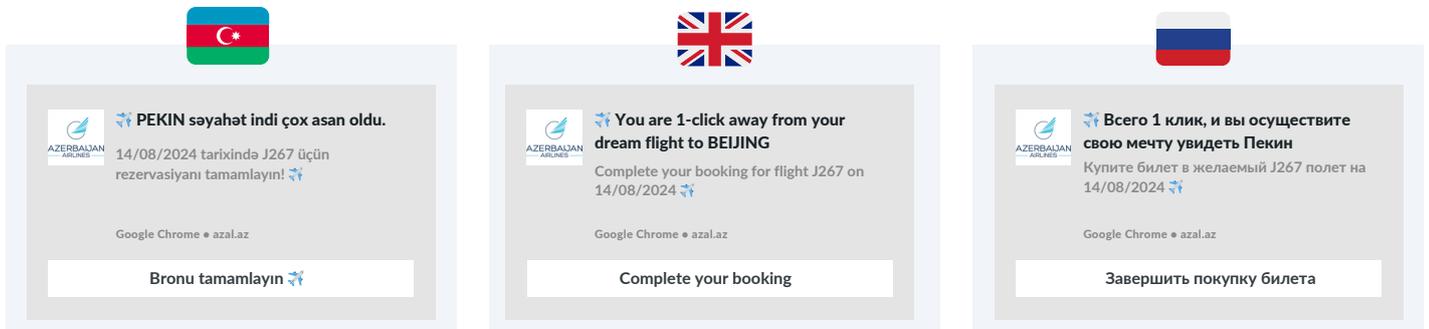
Retargeting Dinámico con Notificaciones Push Web Basadas en el Comportamiento

Azerbaijan Airlines trabajo Recorridos del Cliente de Frizbit y las notificaciones conductuales para captar viajeros durante todo su proceso de reserva.

Este enfoque implicaba una serie de flujos automatizados, cada uno diseñado para dirigirse a etapas específicas del recorrido del cliente. La secuencia automatizada cubría **las siguientes fases dentro del embudo de ventas:**

- **Notificaciones de Bienvenida:** Captando nuevos suscriptores inmediatamente después de que optaran por recibir notificaciones, presentándoles las ofertas de Azerbaijan Airlines y animándoles a empezar a explorar opciones de vuelo.
- **Retargeting de Destino:** Recordando a los usuarios que habían mostrado interés en destinos específicos, pero aún no habían reservado, con ofertas dirigidas para captar de nuevo su interés.
- **Retargeting de Vuelo:** Centrándose en los usuarios que habían navegado por vuelos específicos, estas notificaciones proporcionaban recordatorios oportunos para completar sus reservas.
- **Abandono de Reserva:** Recuperando reservas perdidas mediante el envío de recordatorios personalizados a los usuarios que habían iniciado pero no completado su proceso de reserva.

CAMPAÑAS EN VARIOS IDIOMAS



Estos journeys se **configuraron y activaron en tres idiomas**—azerbaiyano, inglés y ruso— personalizados según el idioma del usuario. **Operando en piloto automático**, estos recorridos automatizados aseguraron que Azerbaijan Airlines pudiera **volver a captar viajeros en cada etapa crítica del embudo**, aumentando en última instancia las conversiones y mejorando la satisfacción del cliente.

6,9%

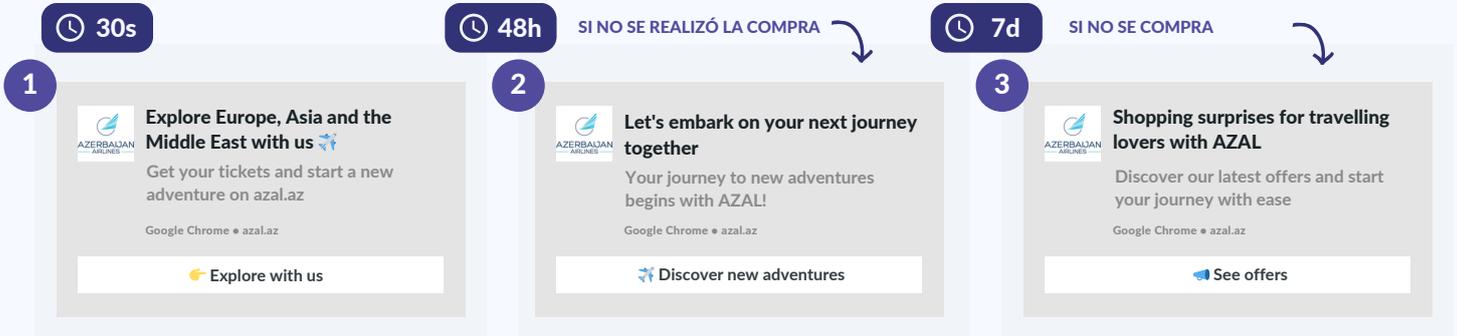
CTR de las notificaciones web push basadas en el comportamiento

500.000+

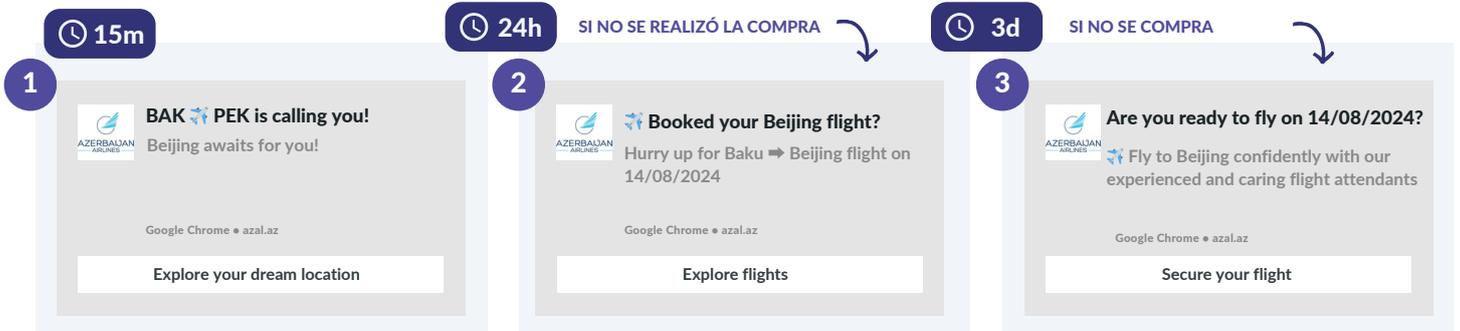
Notificaciones web push activadas por el comportamiento del usuario

Notificaciones Push Web basadas en el comportamiento - Funnel en inglés

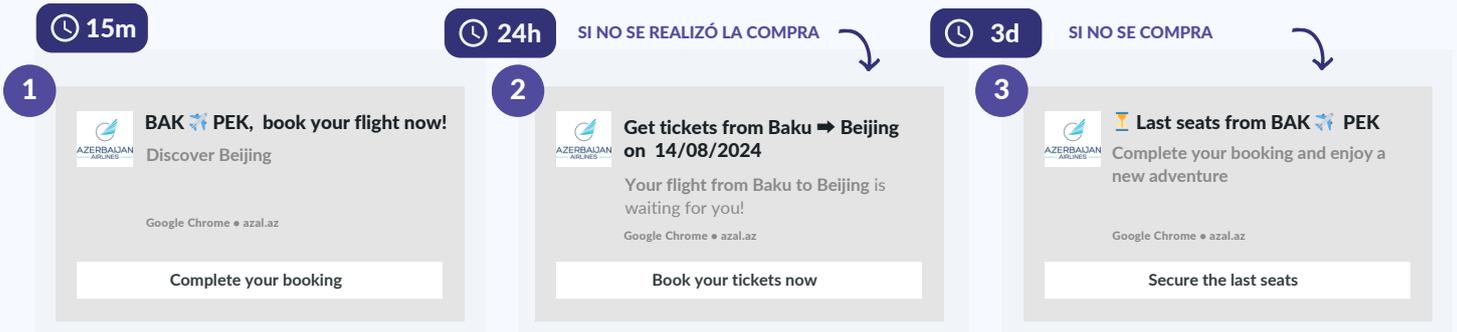
BIENVENIDA ✔ SUSCRIPCIÓN RECIBIDA ✘ RESERVA HECHA



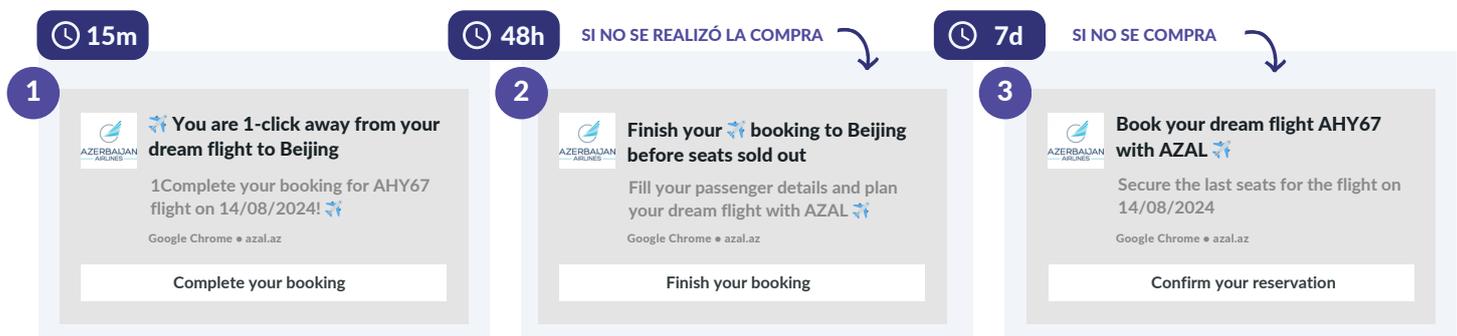
RETARGETING DE DESTINO ✔ LISTA DE VUELOS VISTA ✘ VUELO VISTO



RETARGETING DE VUELOS ✔ VUELO VISTO ✘ RESERVA AÑADIDA AL CARRITO



ABANDONO DE RESERVAS ✔ RESERVA AÑADIDA AL CARRITO ✘ RESERVA COMPLETADA



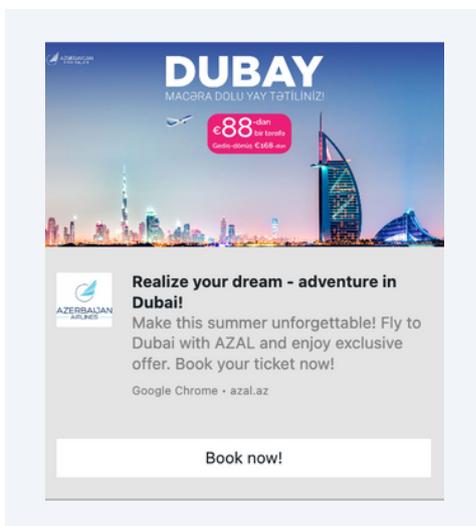
Notificaciones Push Web Masivas

Además de las notificaciones activadas y dirigidas, Azerbaijan Airlines implementó notificaciones masivas para **llegar a una audiencia más amplia con actualizaciones generales y ofertas promocionales.**

Estas notificaciones se enviaron a **todos los suscriptores simultáneamente**, convirtiéndolas en una herramienta eficaz para **anunciar ofertas especiales, actualizaciones importantes o campañas estacionales.**

Al entregar estos mensajes a una **gran base de usuarios**, la aerolínea pudo generar un tráfico y participación significativos, complementando el enfoque más personalizado de las notificaciones activadas.

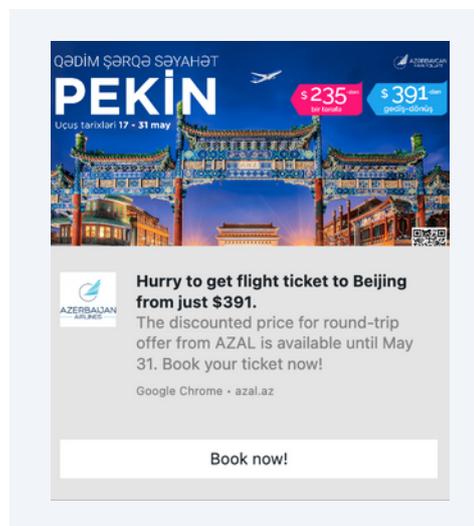
Ejemplos de campañas en inglés



DUBAY
MAGBRA DOLU YAY TƏTİLİNİZ!
€88^{dan} başlama
Gələcək üçün €108-ə qədər

Realize your dream - adventure in Dubai!
Make this summer unforgettable! Fly to Dubai with AZAL and enjoy exclusive offer. Book your ticket now!
Google Chrome - azal.az

Book now!



QƏDİM ŞƏRQƏ SƏYAHƏT
PEKİN
Uçuş tarixləri: 17 - 31 may
\$235^{dan} başlama
\$391^{ə qədər} qənaətlənə bilərsiniz

Hurry to get flight ticket to Beijing from just \$391.
The discounted price for round-trip offer from AZAL is available until May 31. Book your ticket now!
Google Chrome - azal.az

Book now!

3,9%

CTR
de notificaciones manuales

50.000+

Campañas masivas
enviadas

Próximos pasos

Este estudio de caso demuestra cómo Azerbaijan Airlines se logró adaptar a las nuevas regulaciones de cookies de terceros, aprovechando canales nuevos como lo son las notificaciones web push, lo que en última instancia mejoró el engagement de sus clientes y los resultados en recuperar reservas.

En el futuro, estudiaremos la ampliación del alcance del engagement hiperpersonalizado a través de canales on-site y de correo electrónico.



On-site engagement



Recuperación de reservas por email

“



Caso de Éxito

Gracias al POC que realizamos con Frizbit, conseguimos crear una nueva base de suscriptores del canal de notificaciones push en nuestro sitio web y encontramos un método muy efectivo e innovador para recuperar reservas perdidas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin cookies de terceros.

Recomiendo la plataforma de Frizbit porque gracias a sus capacidades de retargeting con hiperpersonalización y multi-idioma hemos podido sacarle el máximo partido a este canal alineado con nuestro modelo de negocio.



Vasif Mammadov

Subdirector del Departamento de Comercio Electrónico

”

Acerca de Frizbit

Frizbit es una plataforma cross- channel de automatización de marketing y recomendación de productos

impulsada por IA

que ayuda a las aerolíneas y los eCommerce a aumentar los ingresos, el engagement y la fidelidad.

Frizbit ofrece una solución integral basada en IA que combina la automatización del marketing y las recomendaciones de productos para mejorar el rendimiento de empresas eCommerce tanto dentro del sitio web como fuera de él. (On-site y off-site)

Además, Frizbit ayuda a recuperar las ventas perdidas, atrayendo de nuevo a los clientes y volviéndolos a captar a lo largo del embudo de ventas a través de notificaciones push web personalizadas, mensajes de correo electrónico y SMS.

Las recomendaciones de productos on-site y off-site potenciadas por IA intervienen para activar y elevar la experiencia de compra de los clientes, impulsando las tasas de conversión y el valor medio de los pedidos.

Así, con Frizbit, puedes aumentar las ventas y los ingresos sin esfuerzo, conectando con los usuarios adecuados en el momento oportuno.

+50 clientes de +10 países ya han confiado en nuestra solución

PRIMOR

Correos Market

Interflora

MULTIÓPTICAS

forum sport

L'OCCITANE
EN PROVENCE

PERFUME'S CLUB

HEAD

MiIN
KOREAN COSMETICS

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