



X



Forum Sport: ROI de 11x
recuperando usuarios en cada
etapa del embudo de ventas con
Notificaciones web push
híper-personalizadas

Industria:
Sports
[eCommerce](#)

Producto:
[Notificaciones web push](#)

Región:
España

**Este caso de estudio se ha elaborado a partir de las métricas de atribución de último clic del periodo Q4 2024.*



Resumen

Forum Sport, uno de los principales referentes en retail deportivo en España, integró las notificaciones web push de Frizbit dentro de su estrategia digital global para recuperar usuarios y ventas perdidas **a lo largo de todo el customer journey**.

Durante el Q4 2024, enviando más de 2.3 millones de notificaciones lograron traer de vuelta el 10% de sus suscriptores, generando así un **ROI de 11x** con un **coste por sesión menor de 0,10 €**.

Las campañas automatizadas y masivas se adaptaron a cada punto del recorrido: desde la bienvenida hasta la recuperación de carritos abandonados, evitando la pérdida de ventas y acompañando al usuario en su decisión de compra a través de impactos hiperpersonalizados.

Forum Sport es un caso de éxito donde el canal de notificaciones push web **se ha integrado completamente en el ecosistema de marketing digital de la marca**, alineando los flujos existentes a este nuevo canal sin fricción técnica.

Métricas Clave

11x

ROI

<0,10 €

Coste por sesión



Acerca de Forum Sport

Forum Sport es una cadena de tiendas especializada en retail deportivo con **+50 puntos de venta físicos y presencia en toda España**. Fundada en 1991 por profesionales del deporte, forma parte del grupo Eroski y se ha consolidado como una marca de referencia por su **compromiso con el deporte accesible y una oferta que cubre todas las disciplinas deportivas**.

Forum Sport ha logrado adaptar sus campañas y canales para responder a los distintos perfiles y momentos de compra de sus clientes. Su enfoque omnicanal busca ofrecer **una experiencia coherente, útil y relevante tanto en tienda como online**.

El reto

Forum Sport ya contaba con una estrategia de marketing digital activa y una fuerte presencia física. El reto era **no dejar escapar usuarios en ninguna etapa del embudo de ventas**, desde quienes solo navegaban hasta quienes abandonaban el carrito.

Ya habían implementado las notificaciones de web push con otros proveedores para enviar campañas de promociones. Pero se encontraban con que faltaban las capacidades de automatización y personalización para poder hacer retargeting dinámico y complementar sus estrategias de ventas en automático.

La solución

Teniendo en cuenta que Forum Sport ya utilizaba este canal, era importante no perder los suscriptores previamente captados. Por eso, Frizbit **ha habilitado el registro automático de usuarios que ya habían aceptado notificaciones**, evitando pedir permiso de nuevo y asegurando la continuidad del canal sin pérdida de impacto.

A partir de ahí, se han integrado las notificaciones web push como un canal más dentro de su estrategia digital, con campañas automáticas y masivas adaptadas a su calendario promocional y al comportamiento de cada usuario, todo sin añadir complejidad operativa al equipo.



Migración automática de usuarios suscritos previamente.



Personalización y configuración de campañas.



Opt-in nativo para recopilar nuevos suscriptores sin necesidad de datos personales



Notificaciones web push automáticas.

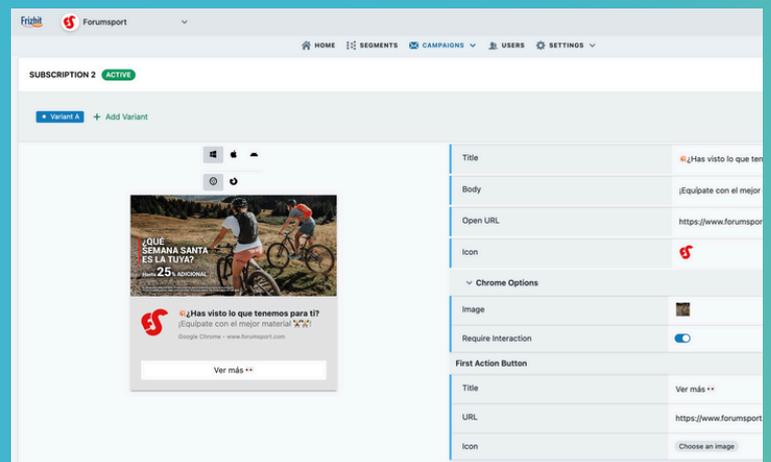


Notificaciones web push masivas.

Configuración de campañas personalizadas

Desde Frizbit se han configurado automatizaciones basadas en el comportamiento del usuario, adaptando los mensajes al momento del recorrido y al tipo de producto.

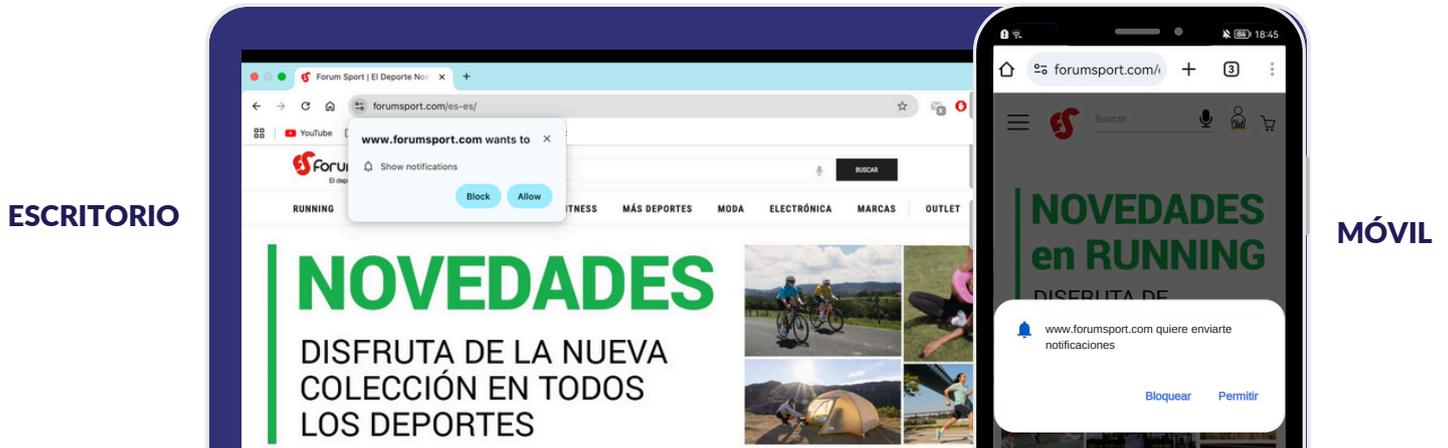
También se han activado campañas masivas alineadas con el calendario promocional de Forum Sport, manteniendo la coherencia con su estrategia y el resto de canales.



Notificaciones web push

Para seguir captando suscriptores, desde Frizbit se ha activado un opt-in nativo tanto en escritorio como en móvil, que ha permitido **recuperar automáticamente suscriptores previos** —sin necesidad de volver a pedir permiso—, y continuar recolectando nuevos de forma orgánica. Así, se ha consolidado **una base propia, sin cookies de terceros ni datos personales**, lista para recibir comunicaciones directas y personalizadas.

Opt-In Nativo



+55K

Subscriptores recopilados el periodo de 3 meses de forma orgánica

3,35 %

Tasa neta de Opt-In por usuarios únicos

Con Frizbit, Forum Sport no solo ha mantenido su base de usuarios existente, sino que ha podido recuperar automáticamente a los suscriptores activos, sin necesidad de volver a pedir permiso.

Notificaciones web push masivas

Forum Sport ha integrado las campañas masivas como parte de su estrategia digital para **impactar a toda su base de suscriptores en fechas clave del calendario comercial**. Estas acciones han reforzado las ventas online y complementaron la comunicación habitual durante promociones especiales o campañas mensuales.

Aunque representan una parte menor del total, las notificaciones masivas han demostrado ser un canal eficaz **para generar ingresos adicionales, mantener la conexión con la audiencia y apoyar los objetivos comerciales** en momentos de alta competencia.



NOTIFICACIÓN WEB PUSH PROMOCIONAL

+2.3M

Notificaciones entregadas durante el periodo de Q4 a través de campañas automatizadas y masivas

Notificaciones web push automatizadas según el recorrido del usuario

Frizbit ha desarrollado flujos automatizados alineados con el **comportamiento de los usuarios dentro de la web de Forum Sport**, personalizando los mensajes según el tipo de producto, si existía una promoción o descuentos activos y la etapa del recorrido de compra.

El enfoque se ha centrado en recuperar usuarios en cada fase del embudo en automático—desde quienes conocían la marca por primera vez hasta quienes abandonaban el carrito.

Así, Forum Sport ha podido mantener el contacto con sus potenciales clientes en el momento justo, reforzando su estrategia omnicanal sin fricciones y adaptar este canal a sus estrategias de ventas de forma sencilla.



6,61 %

CTR de notificaciones web push automatizadas

+250K

Notificaciones entregadas por eventos de usuario

RETARGETING EN CADA FASE DEL EMBUDO

Forum Sport ha definido eventos clave en el recorrido digital de sus usuarios para activar notificaciones web push automatizadas en cada etapa del embudo de ventas. Los mensajes se han adaptado al comportamiento de navegación y al contexto promocional para maximizar su relevancia.

- Si hay descuentos activos en los productos visitados, las notificaciones resaltan esa oferta para motivar el cierre de compra online.
- Si no hay promociones en curso, se enfatizan otros beneficios apoyándose en los campos dinámicos.

Este enfoque ha permitido a Forum Sport mantener el contacto con **usuarios que ya han mostrado interés, enviando recordatorios relevantes sin necesidad de esperar que vuelvan a la web**, y alineando el canal digital con las campañas activas de la marca.

EJEMPLO RETARGETING CARRITO ABANDONADO

DESCUENTO

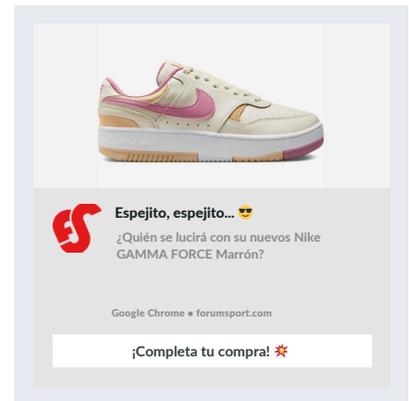


¿Qué vas a dejar pasar el descuento para Nike GAMMA FORCE Marrón?
Nosotros de ti lo comprábamos ya por 85,99 € en vez de 99,99 €

Google Chrome • forumsport.com

¡Compra con descuento! ✨

SIN DESCUENTO



Espejito, espejito... 🪞
¿Quién se lucirá con su nuevos Nike GAMMA FORCE Marrón?

Google Chrome • forumsport.com

¡Completa tu compra! ✨

EJEMPLO RETARGETING PRODUCTO

DESCUENTO

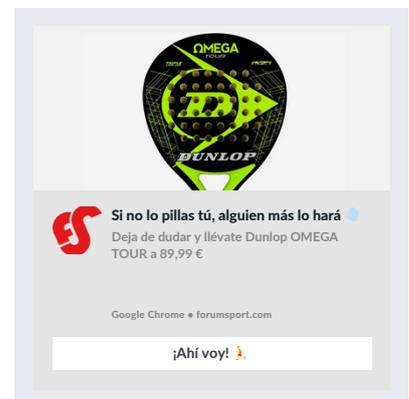


Pilla Dunlop OMEGA TOUR ahora con descuento 🎉
Llévalo por 44,99 € en vez de 89,99 €

Google Chrome • forumsport.com

¡Quiero el descuento!

SIN DESCUENTO



Si no lo pillas tú, alguien más lo hará 🏆
Deja de dudar y llévate Dunlop OMEGA TOUR a 89,99 €

Google Chrome • forumsport.com

¡Ahí voy! 🏃

Conectamos cada fase del embudo con mensajes personalizados y alineados a la estrategia comercial central para recuperar usuarios y no perder ventas en el proceso.

Siguientes Pasos

Después de ver resultados positivos con las notificaciones web push en cada etapa del recorrido del cliente, el siguiente paso para Forum Sport es explorar para sus campañas masivas una segmentación más precisa basada en comportamientos de interacción, adaptando los mensajes al tipo de usuario y sus intereses para lograr un impacto aún mayor.

Igualmente, se busca aumentar el impacto de la integración de Frizbit activando las recomendaciones de productos generadas con IA.

Con estas acciones, se podría reforzar la conexión con cada cliente en los momentos clave de su experiencia de compra.

- 1 Aplicar **segmentación más precisa en campañas masivas** para maximizar resultados
- 2 Activar **campañas con recomendaciones inteligentes de productos**



Caso de Éxito

“Después de probar con otros proveedores, Frizbit ha supuesto una mejora clara. Hemos podido integrar las notificaciones web push en nuestra estrategia digital sin fricciones, mantener a nuestros suscriptores anteriores y lanzar campañas personalizadas sin añadir complejidad técnica.”

Maria Aparicio

SEO, SEM y UX

Departamento Digital



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.

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

PRIMOR

U
Unilever


AZERBAIJAN
AIRLINES

VANS

bed's

MiiN
KOREAN COSMETICS


SINGULARU

ESCAPA
WWW.BICIESCAPA.COM

HEAD

FREDDY

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

