



IMPULSO DE LAS CONVERSIONES

CON INTELIGENCIA PROCESABLE

ÉXITO DE OUTNORTH DE UN VISTAZO

Outnorth ha cambiado su capacidad para fidelizar a los clientes analizando los datos actuales y extrayendo inteligencia detallada para utilizarla después en programas de marketing multicanal automatizados para impulsar la conversión y aumentar sus ingresos por fidelización.

La potente combinación de análisis de datos históricos, segmentación de comportamiento inteligente, informes de estado de ciclo de vida del cliente en tiempo real y automatización innovadora ha permitido a Outnorth medir patrones de compra sobre la marcha e impulsar la fidelización global.

Mediante el rediseño del enfoque de los datos, la inteligencia comercial se ha convertido en un pilar importante de su estrategia de marketing que ha impulsado tanto la adquisición como la fidelización.

Con funciones de informes y análisis detallados, Outnorth ahora ya cuenta con un acceso instantáneo, preciso y completo a la información sobre rendimiento tanto para los productos como para los clientes, lo que les ha permitido seguir escalando sus resultados de conversión.

+12% de subida de

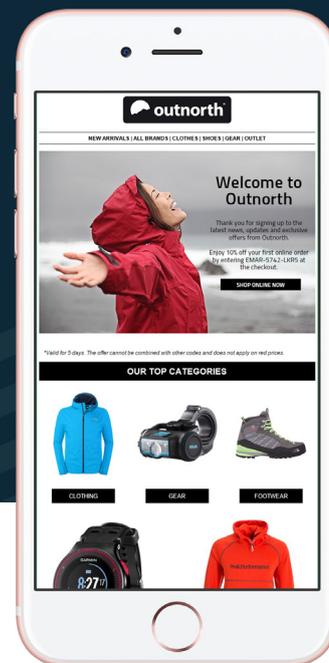
ingresos procedentes de participantes
en el programa

40 programas

automatizados a lo largo de las etapas del
ciclo de vida del cliente en seis países

“Sabíamos que podíamos sacar mayor provecho de los datos de clientes actuales, pero la pregunta era cómo hacerlo. El uso de una estrategia de «talla única» no calaba en nuestros clientes y el hecho de tratar de personalizar los contenidos manualmente estaba afectando a la productividad.”

- Henrik Wilnersson, Director de Marketing Online, Outnorth



EL RETO

El objetivo inicial de Outnorth en su búsqueda de un nuevo proveedor, era encontrar una solución que les permitiera empezar a crear campañas más dinámicas que mejorasen su productividad y capacidad para personalizar la comunicación con sus clientes. Después de indagar por varias opciones, el requisito principal del equipo de marketing resultó ser dar sentido a los datos revelando información acerca de los tipos de clientes y de los comportamientos de compra y después trasladando a su estrategia de marketing esa información.

El equipo de marketing necesitaba una plataforma de ejecución multicanal potente que les permitiera:



COMPRENDER LA INFORMACIÓN DETRÁS DE SUS DATOS

Outnorth quería tener la capacidad de utilizar sus datos de compra disponibles para comprender más a sus distintos clientes y sus intereses. Con todos los datos históricos de compras y actividad disponibles, el equipo de marketing quería convertir estos datos genéricos en algo que pudiera utilizar como la base para una fidelización con el cliente duradera y para estrategias de fidelización.



AUTOMATIZACIÓN DE LA ENTREGA DE CONTENIDOS INTELIGENTES

Outnorth quería alejarse de las listas de envío genéricas, segmentar los datos en función de sus diferentes tipos de clientes y comenzar a construir estrategias individuales para targetizarlos. La amplia naturaleza de sus capacidades previas de targetización no estaba proporcionando el tipo de fidelización a través del canal del email que estaban viendo en su sitio web. El equipo de marketing necesitaba ser capaz de identificar y segmentar a sus usuarios para maximizar la relevancia, sin estirar sus propios recursos de marketing.



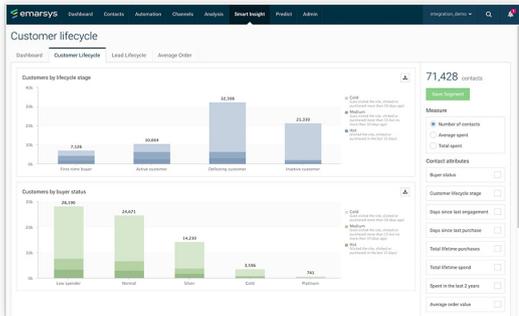
PRESTACIÓN DE UNA VISIÓN GENERAL ESTRATÉGICA DEL RENDIMIENTO DEL EMAIL

Outnorth necesitaba tener la capacidad de ver el grado de éxito de sus campañas por email, incluyendo el valor y el impulso que proporcionaba el canal del email. Una gama de productos de más de 11.000 artículos, junto con ráfagas de boletines por email, significa que el equipo de marketing había pasado mucho tiempo localizando activadores de rendimiento e identificando tipos de clientes valiosos.

LA SOLUCIÓN

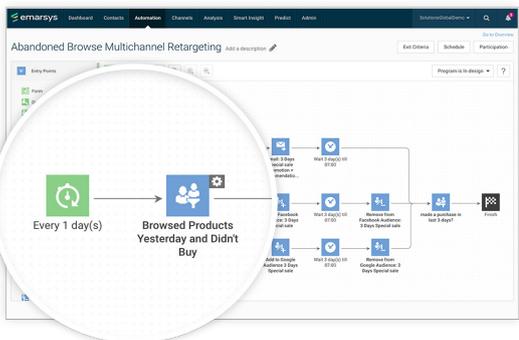
Las potentes funciones de procesamiento de datos y ejecución de la B2C Marketing Cloud de Emarsys era la solución perfecta para las necesidades de Outnorth. Con información activada por la ciencia de datos, Outnorth fue capaz de comprender más de cerca sus clientes, incluyendo su distribución en el ciclo de vida y aquellos factores que impulsan la fidelización y la conversión.

Con la B2C Marketing Cloud de Emarsys, Outnorth fue capaz de usar sus datos para aumentar la fidelización y el impulso de los clientes con:



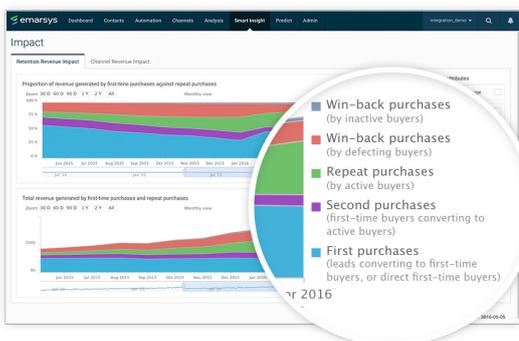
1. INFORMACIÓN ACTIVADA POR DATOS INTELIGENTES

El Perfil Unificado transformó la capacidad de Outnorth de trabajar con sus datos, revolucionando la manera de visualizar y comprender el comportamiento de los clientes. Con la interfaz intuitiva de Emarsys, el equipo de marketing pudo rápida y fácilmente construir segmentos altamente refinados y targetizados mediante el uso de virtualmente cualquier dato de contacto o compra en sus campañas. Con el uso de esta inteligencia de cliente, Outnorth pudo anticipar comportamientos tales como probabilidades de marcharse para construir valor de tiempo de vida del cliente duradero.



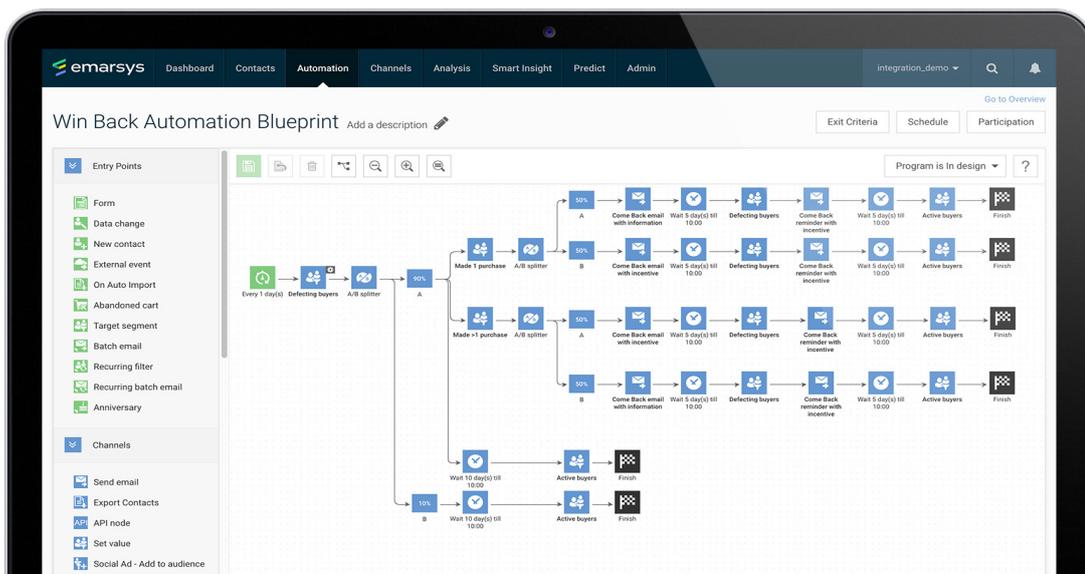
2. CAMPAÑAS DE CICLO DE VIDA EN MÚLTIPLES PASOS AUTOMATIZADAS

Con segmentos inteligentes automáticamente actualizados con el comportamiento del contacto, Outnorth creó campañas inteligentes automatizadas que abarcaban desde un programa de bienvenida altamente cautivador hasta todas las etapas clave del ciclo de vida de sus clientes. A medida que los contactos pasan por las distintas etapas, estos se trasladan de un programa a otro, lo que libera al equipo de marketing para que pueda pasar más tiempo diseñando campañas y menos gestionando la targetización, los tiempos de entrega y los destinatarios.



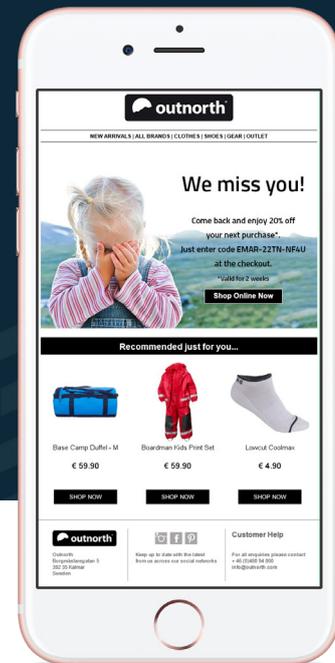
3. INFORMES LLENOS DE INFORMACIÓN PROCESABLE

Las funciones de informes claros y receptivos de Smart Insight proporcionaron una visión general altamente estratégica que permitía a Outnorth escalar el éxito destacando activadores de crecimiento, actuaciones estrella, productos mejores ventas y activadores de conversión - y esto es solo la punta del iceberg. Con la capacidad de desplegar los datos de productos, Outnorth también fue capaz de trabajar más estrechamente con los proveedores para crear campañas targetizadas de alto impacto a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente.



“Emarsys ofrece una combinación única de herramientas potentes e intuitivas que significa que resultan sencillas de utilizar para un experto en marketing. No necesita conocimientos técnicos avanzados para sacar el máximo partido a las funciones y los informes instantáneos facilitan el análisis del progreso sobre la marcha.”

- Henrik Wilnersson, Director de Marketing Online, Outnorth



LOS RESULTADOS

Con Emarsys, Outnorth ha transformado sus datos operativos en datos inteligentes, lo que les ha permitido entender a sus clientes, los comportamientos de compra y las afinidades de productos.

La combinación de segmentación inteligente, automatización potente en múltiples pasos e informes altamente receptivos ha permitido a su equipo de marketing comprender mejor a los clientes, actuar sobre la información nueva y refinar su estrategia de marketing.

Con capacidades de informes ricos y pormenorizados e información sobre rendimiento instantánea y en tiempo real en la punta de sus dedos, el equipo de marketing de Outnorth disfruta de un nuevo nivel de agilidad del marketing estratégico que está dando verdaderos resultados desde la adquisición hasta la retención.

+24,6%

de impulso a partir de programas de Comprador por Primera Vez

+17,9%

de impulso a partir de programas de Comprador Inactivo

+270%

de impulso a partir de programas de campañas de Cumpleaños



Outnorth es una tienda online que se centra en marcas de actividades de exterior escandinavas. Las marcas son de alta calidad, bonito diseño y funcionalidad excelente.

Con presencia online desde 2005, Outnorth tiene sus raíces allá en 1926 y es un socio de distribución muy conocido para marcas punteras que ofrece pago seguro y envío a todo el mundo.

www.outnorth.com



Emarsys es un proveedor mundial de software de marketing de nube para empresas B2C y el primer Marketing de Nube B2C. La empresa proporciona inteligencia procesable a empresas que targetizan a sus clientes con la combinación del aprendizaje de máquina y la ciencia de datos con una verdadera personalización y entrega multicanal para llegar a los clientes de manera más eficaz, al tiempo que maximiza la fidelización y los resultados. Con más de 500 empleados en 16 ubicaciones de oficinas en todo el mundo, Emarsys da servicio a más de 1.500 clientes en 140 países.

www.emarsys.com