



Dossier de Prensa

Departamento de Comunicación

Febrero 2009

El comercio electrónico es un sector con un alto porcentaje de crecimiento en España. Actualmente, mueve en nuestro país 5.183 millones de euros, según datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones del año 2009. Según la misma CMT, el comercio electrónico crece a un ritmo del 20% anual. La penetración de internet en España se sitúa en el 56,7% de la población (Red.es, junio 2008), por lo que más de la mitad de los residentes en España son potenciales consumidores online. Esto hace que el volumen del comercio electrónico en España no deje de crecer.

El email marketing es una herramienta fundamental en el comercio electrónico. Es el método de fidelización online por excelencia y una de las formas que tienen las empresas de darse a conocer en Internet y de llevar a los consumidores a su tienda online. Según estudios de Forrester Research, la inversión en email marketing en Europa representa 1.500 millones de euros. Para el año 2012 se espera que la inversión alcance los 2.300 millones de euros.

Los objetivos de una campaña de email marketing pueden ser:

- Obtener notoriedad de marca
- Fidelizar clientes
- Convertir usuarios en clientes
 - Online (llevando a los clientes a la web)
 - Offline (llevando a los clientes a la tienda física)

Ventajas de una campaña de email marketing frente a otros canales de marketing online:

- Efectividad
- Bajo coste
- Reactividad. Se obtienen resultados en tiempo real.
- Segmentar para alcanzar público objetivo.
- Personalización.

Situación legal en España.

La LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) establece que el usuario ha de dar su consentimiento expreso para poder recibir comunicaciones comerciales:

- Opt-in. El usuario proporciona su dirección de email a través de un formulario.
- Doble Opt-in. La empresa envía un email requiriendo al usuario que confirme su suscripción.
- Opt Out. Ilegal en España, pero legal en USA. Se envía comunicación comercial no solicitada, pero incluyendo una opción para darse de baja de la base de datos.

Grupo Experian

Experian es un líder global que ofrece a organizaciones y consumidores servicios de información y análisis, para ayudarles a gestionar mejor los riesgos y recompensas de sus decisiones comerciales y financieras. Mediante la combinación de herramientas de información únicas y un profundo conocimiento de individuos, mercados y economías, Experian colabora con organizaciones de todo el mundo para establecer y reforzar las relaciones de éstas con sus clientes y dotar a sus negocios de una ventaja competitiva.

El Grupo Experian cotiza en la Bolsa de Londres (EXPN) y forma parte del FTSE-100. Con oficina central en Dublín (Irlanda), sus sedes operativas están en Costa Mesa, California y Nottingham (Reino Unido). Sus más de 15.500 empleados en 36 países de todo el mundo, dan servicio a clientes en más de 65 países. Sus ventas anuales superan los 2.800 Millones de Euros.

Historia

Experian CheetahMail España comenzó su andadura en el año 2005 como una filial del proveedor de servicios de email marketing francés Emailing Solution, uno de los líderes europeos en el sector del Email Marketing que nació en el año 2000. En mayo del año 2007 la empresa fue adquirida por el Grupo Experian, integrándose dentro de la división Marketing Solutions.

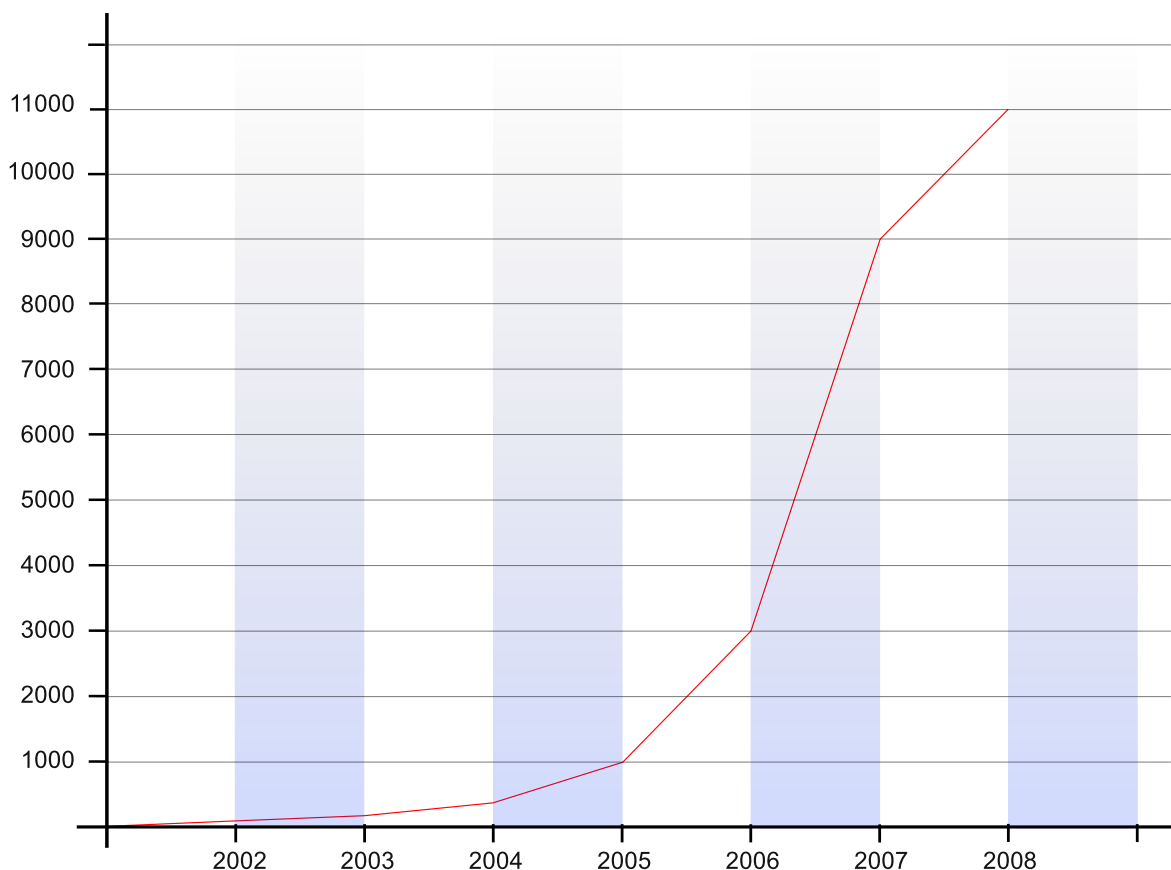
Un año más tarde, en mayo de 2008, se decidió que Emailing Solution y CheetahMail, las dos empresas proveedoras de servicios de email marketing del Grupo Experian unificasen su marca e identidad corporativa bajo el nombre de Experian CheetahMail. La herramienta Emailing Solution Technology permanece dentro de la cartera de productos que ofrece Experian CheetahMail.

La misión de Experian CheetahMail España es la de facilitar a las empresas el diálogo con sus clientes.

A través de la herramienta Emailing Solution Technology se enviaron 11.000 millones de emails durante el 2008, un 22% más que en el año anterior y casi cuatro veces más que en el 2006. Actualmente Emailing Solution Technology posee la capacidad para el envío de 100 millones de emails al día. En España durante el 2008 se enviaron 900 millones en campañas de email marketing de fidelización, un 8,18% del total en Europa y un 350% más que durante el año anterior.

El equipo de Experian CheetahMail en Europa está formado por más de 150 especialistas en email marketing y comercio electrónico, preparados para ayudar a nuestros clientes a realizar sus comunicaciones por email de la manera más efectiva.

millones de emails enviados



Emailing Solution Technology es una plataforma ASP (Application Service Provider) para la creación, envío y tracking de campañas de marketing por email. Las relaciones privilegiadas que se mantienen con proveedores de acceso a Internet y webmails permiten asegurar un alto nivel de recepción.

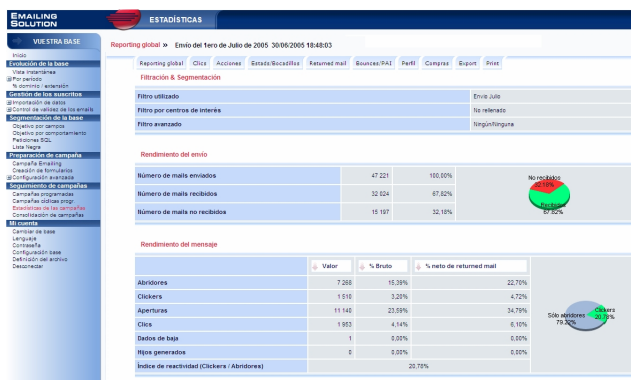
La plataforma está pensada para su uso por el cliente de manera autónoma, después de una sesión de formación con uno de nuestros técnicos. También existe la posibilidad de que Experian CheetahMail España se encargue de todo el proceso.

Las fortalezas de Emailing Solution Technology se basan en seis pilares:

- **Usabilidad y Flexibilidad:** Soluciones adaptadas a las necesidades de cada empresa. Posibilidad de integrar la herramienta con CRMs y soluciones de analítica web.
- **Seguridad y Disponibilidad 24/7.**
- **Potencia y capacidad de entrega:** Un Departamento de Deliverability se encarga de mantener buenas relaciones con proveedores de internet y webmails. Capacidad de envío de 100 millones al día.
- **Segmentación:** en base a criterios declarados, comportamiento, ventas, navegación en la web.
- **Servicio y Experiencia:** Más de 500 clientes envían sus comunicaciones a través de Emailing Solution Technology, para los que organizamos 3 talleres al año. Además, anualmente publicamos un estudio de resultados de email marketing.
- **Analítica de Datos:** Estadísticas de aperturas, clicks, compras... Permite identificar ingresos por campaña, detectar puntos de interés y reutilizar la información para nuevas campañas.

Posibilidades de la herramienta:

- Segmentar la base de datos según diferentes criterios y filtros
- Programar y escalar los envíos de emails
- Realizar pruebas, para comprobar la efectividad de los mensajes
- Proporciona estadísticas completas y fiables, acerca de:
 - cuántos han abierto el email
 - cuántos han hecho clic en la campaña
 - cuántos han efectuado una compra en la web
- Comparar diferentes campañas



Seguridad de datos

Las bases de datos de los clientes se alojan en los servidores propios de Experian CheetahMail, para garantizar una gestión óptima de los envíos, y la máxima protección de información confidencial.

Para garantizar la seguridad de los datos de los clientes, Experian CheetahMail cuenta con dos data centers, con cincuenta servidores en total, y soluciones aportadas por Cisco y Microsoft.

Las operaciones entre el navegador del cliente y los servidores de Experian CheetahMail son encriptadas a través de un protocolo SSL de 128 bits. Sólo un núcleo reducido del personal tiene acceso a las bases de datos.

Experian CheetahMail es auditada cada dos meses por Advens, sociedad especializada en seguridad que garantiza la protección de las instalaciones de Experian CheetahMail contra el fuego, robo y cortes de electricidad. Para comprobar la seguridad de la red interna utilizan los tests de Qualys.

Certificado ISO 27001

En abril del 2007 la plataforma Emailing Solution Technology de Experian CheetahMail consiguió la certificación ISO 27001. Publicada en noviembre del 2005, la norma integra todos los parámetros de seguridad en gestión de la información. Este certificado permite asegurar a clientes y colaboradores de Experian CheetahMail la máxima seguridad de sus datos y será renovado anualmente a través de nuevas auditorías. El nuevo sistema de gestión de la seguridad informática adoptado por Emailing Solution reposa en tres pilares fundamentales:

- Confidencialidad: Protección de los datos contra todo tipo de intrusión
- Integridad: Preservación de la información
- Disponibilidad: Garantía de acceso a la información y a los servicios

Spam

Experian CheetahMail rechaza el envío masivo de emails no solicitados y se asegura de forma sistemática de que las bases de datos de sus clientes sean opt-in. Es decir, que hayan solicitado explícitamente recibir comunicaciones comerciales vía email.

Posee relaciones privilegiadas con los principales proveedores de acceso a Internet y webmails para evitar formar parte de las Listas Negras, además de respetar escrupulosamente las listas Robinson (listados de personas que no desean recibir ningún tipo de información).

Experian CheetahMail es miembro activo de federaciones y asociaciones de marketing y publicidad, en España (AECEM-FECEMD, IAB, Club de Marketing de Madrid, Asociación de Profesionales del Marketing), Francia (SNCD, FEVAD), Estados Unidos (TRUSTe, DMA, ESPC) y Reino Unido (British Retail Consortium) y participan en grupos de reflexión sobre las problemáticas del sector, particularmente el spam y el phishing.

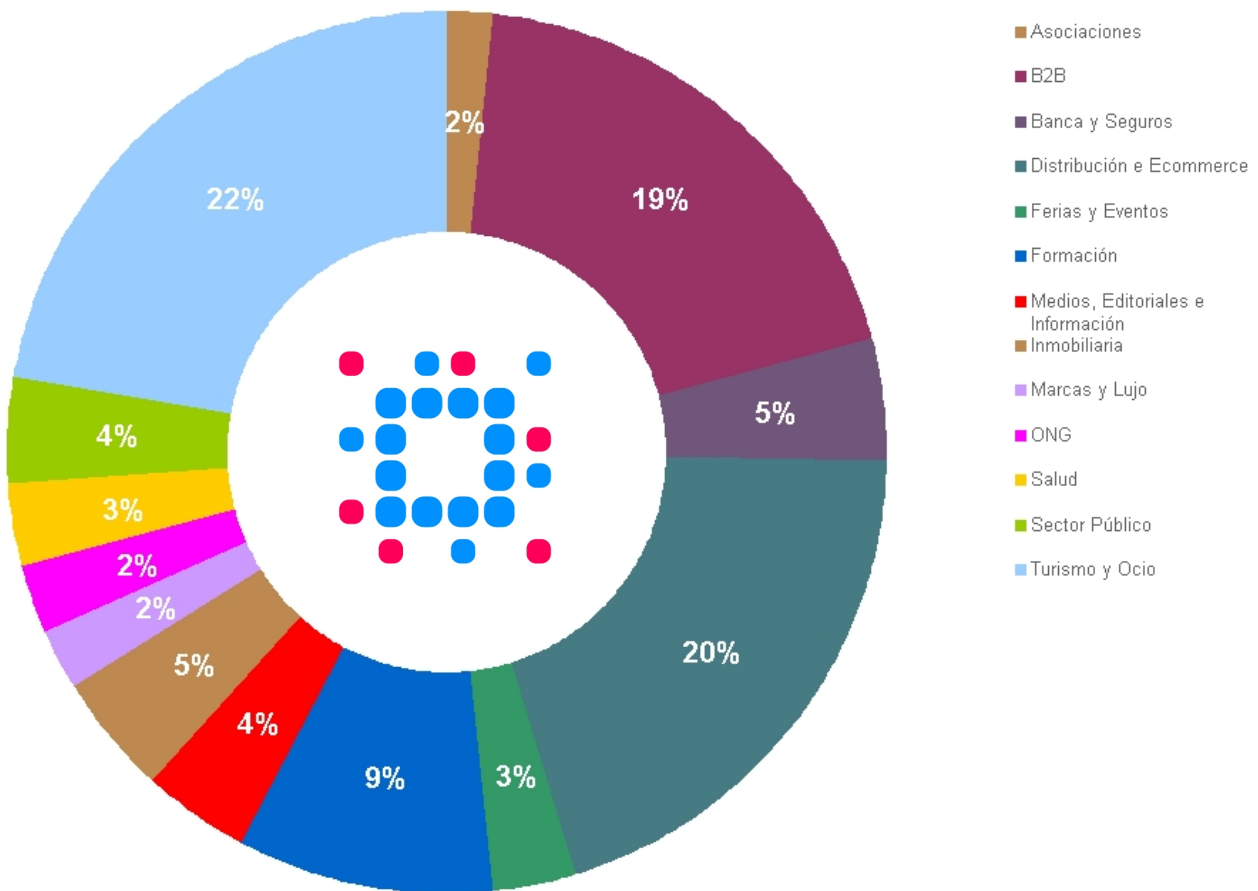
Tipología de clientes

Los sectores estratégicos para Experian CheetahMail son la distribución, el turismo y la venta a distancia, tanto la tradicional como el e-commerce. Experian CheetahMail cuenta con marcas líderes en todos los sectores como clientes. A nivel global MTV, Canal Plus, Auchan, Sears, Starbucks, Adidas, Audi o Bacardi.

Entre los clientes de Experian CheetahMail España se encuentran Carrefour, PC City o FNAC en el sector de la distribución, Air Europa, Viajar.com, Rumbo y Hoteles Hesperia, en el sector turístico. Otros clientes de Experian CheetahMail España son: Mango, CCC, Cortefiel, The Phone House, BuyVIP, Desigual y La Redoute.

Experian CheetahMail envía cada día una media de 40 millones de emails a través de Emailing Solution Technology.

Cientes de Experian CheetahMail España por sectores:



Responsable de Comunicación

Carlos Alonso
T. 93 488 16 75
F. 93 488 16 89
calonso@experian-cheetahmail.es
comunicacion@experian-cheetahmail.es

Web

<http://www.emailing-solution.es>
<http://www.experian-cheetahmail.es>

Barcelona

Balmes, 130
Entresuelo
08008

Madrid

Ombú, 3
Primera Planta
28045