

BIC Graphic Europe envía emails a 17 países, 13 idiomas y 4 alfabetos diferentes

El envío de campañas de email marketing a varios idiomas, alfabetos y países es una tarea compleja que requiere de planificación y experiencia en la gestión de este tipo de campañas

• Resumen

BIC Graphic Europe es una división dedicada al regalo promocional sobre productos propios de BIC. No trabajan con cliente final, sino con distribuidores, que son los destinatarios de sus campañas de email marketing.

BIC Graphic Europe se comunica habitualmente con sus 20.000 distribuidores en toda Europa via email. El equipo de Servicio a Cliente de Experian CheetahMail les ayuda a gestionar campañas complejas en varios idiomas y alfabetos. El objetivo de la campaña de email marketing era el de presentar un nuevo producto. Se trataba de un mail informativo, no se buscaba más respuesta que la de abrir y leer el mensaje, pero se invitaba a descargar un archivo pdf con más información. El mensaje era muy visual y atractivo e incluía animaciones.

• Desafíos

- Aumentar las ventas gracias a la acción de promoción via email marketing
- Gestionar campañas a 17 países, 13 idiomas y 4 alfabetos diferentes, con las complicaciones técnicas y de gestión que supone manejar más de 100 versiones de una misma campaña
- Reforzar el grado de fidelización de los distribuidores de BIC Graphic Europe a través de una creatividad cuidada y profesional
- Implementar procesos y formas de trabajo que permitieron a BIC Graphic ganar tiempo para dedicar a la planificación y estrategia de cada campaña

• Solución

La dificultad del envío estribaba en que se había de realizar a trece idiomas diferentes, que abarcaban cuatro alfabetos distintos y diecisiete países europeos. Para realizar el envío, se hizo una segmentación progresiva en tres pasos. Primero, se segmentó por alfabeto. Luego, por idioma. Y por último, por país de residencia, para diferenciar el remitente del mensaje, independientemente del idioma del destinatario. Por ejemplo, si tenemos dos residentes en Polonia, uno hablante de polaco y otro de español, a cada uno le llegará el mensaje en su idioma respectivo, pero a los dos les llegará desde la dirección email de Bic en Polonia.

La forma de hacer este tipo de envío de un modo más eficiente y sortear este tipo de dificultades es la de realizar cuatro envíos, uno por cada tipo de alfabeto. Luego se especifica, mediante filtros aplicados a la base de datos, qué imagen o html han de enviar, dependiendo del idioma del destinatario, además de otros rasgos de personalización, como nombre del destinatario, género y la forma para dirigirnos a él.

"Experian CheetahMail cumple nuestras expectativas de agilidad, flexibilidad y know-how."

Agustín Miguel
Departamento de Marketing
BIC Graphic Europe



Resultados

Los resultados de la campaña de emailing fueron excelentes. Más de un 60% abrieron el email. Además, el número de aperturas triplica al de abridores. Eso quiere decir que cada persona abrió el email un promedio de tres veces, lo que indica que efectivamente, el email les resultó atractivo, interesante, y útil. Un 47% siguió recibiendo información a través de los enlaces que se presentaban en el email. En todos los idiomas y países las tasas de apertura y click mantuvieron unos niveles homogéneos y altos.

En campañas posteriores los niveles siguieron siendo muy altos, lo que es un síntoma de una base de datos muy bien cuidada y un nivel alto de calidad en las informaciones que envían.

Siguiente Paso

BIC Graphic Europe continúa enviando comunicaciones y promociones a su base de distribuidores europeos. El próximo objetivo será comenzar con campañas de ReMarketing para retomar aquellos distribuidores que se hayan caído en medio de algún proceso de compra.

Resultados

Esta de BIC Graphic Europe a nivel europeo consiguió

- 60% de abridores
- 180% aperturas
- 47% de tasa de click
- Resultados altos en todos los idiomas
- Alto nivel de engagement de la base de distribuidores de BIC Graphic Europe

Un regalo para usted

con un sólo pedido de

BIC **GRAPHIC EUROPE**

le enviaremos esta maleta Samsonite Trolley **gratis!**

Med hjul som gave.

Med bare én Bic ordre

sender vi denne **Samsonite kuffert med hjul gratis!**

A Gift for you

With just one order of

BIC **GRAPHIC EUROPE**

we'll send you this Samsonite Trolley Case **for free!**

un cadeau pour vous

avec une seule commande de

Solis

vous emporterez une valise à roulettes Samsonite **entièrement gratuite**

Acerca de Experian CheetahMail Spain

Experian CheetahMail es un proveedor de servicios de email marketing a nivel global para las principales empresas del mercado, con la misión de ayudarles a construir relaciones relevantes con sus clientes gracias a sus soluciones de email marketing. Durante el año 2008 Experian CheetahMail España envió más de 900 millones de emails para sus clientes entre los que encuentran Carrefour, Hoteles Hesperia, Viajar.com, Polaris World, Caixa Catalunya, Salvat, y la Comunidad de Madrid. Experian CheetahMail es una unidad de negocio del Grupo Experian (LSE:EXPN), fundada en 1998 y con sede en Nueva York, con oficinas en Los Ángeles, San Francisco, Sydney, Melbourne, Auckland, Singapur, Hong Kong, Londres, Dublín, Ámsterdam, París, y Barcelona.



Balmes 130 Entresuelo
08008 Barcelona
T +34 93 488 16 75
F +34 93 488 16 89

Ombú 3, 1ª Planta
28045 Madrid
T +34 91 527 56 25
F +34 91 528 65 07

www.experian-cheetahmail.es