

AUDIENCE **SERV**

CASO DE ESTUDIO
ET ERNA

SECTOR: MODA
GEO: ALEMANIA



SOBRE ETERNA

ET ER NA

Como **fabricante de moda líder** ETERNA se ha caracterizado desde 1863 por un producto comprometido y de calidad. En 2019 la compañía **facturó 106 millones de euros en más de 40 países.**

La compañía aspira a liderar el mercado europeo. Para impulsar el crecimiento de la compañía, ETERNA quiere **obtener nuevos clientes y con ello incrementar las ventas.** Para esto, ETERNA busca un partner de confianza para escalar la captación de clientes.

- Sector: Moda
- GEO: Alemania
- Web: <https://www.eterna.de/>

EL RETO

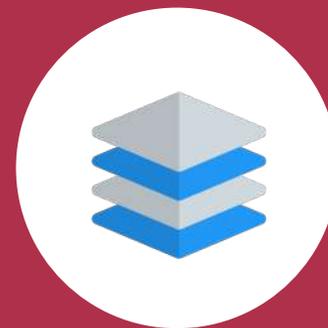
ETERNA había usado diversos canales y métodos de captación de usuarios durante los años previos. A pesar de los resultados cuantitativamente buenos, ETERNA busca una solución efectiva que también permita obtener **registros de calidad a un coste aceptable**. Para ETERNA, la calidad de los datos significa tanto el cumplimiento del RGPD como un interés claro del usuario en la moda de alta calidad.

OBJETIVOS



Generación de Registros Eficiente

El objetivo de ETERNA es generar registros de calidad de una manera eficiente para hacer crecer las ventas. Para llevar a cabo la planificación de campañas de emailing en toda Europa, una amplia base de datos internacional es crucial.



Cumplimiento del Reglamento de Protección de Datos

ETERNA le da una particular importancia a la protección de datos personales. Por esta razón, el fabricante de moda busca un partner europeo, que garantice un estricto cumplimiento de la legislación comunitaria pertinente como el RGPD..

SOLUCIÓN

Audience Serv ofrece una solución de Email Marketing **a medida y basada en datos** (data-driven). Con la ayuda de esta solución los clientes pueden **alcanzar a su audiencia ideal y convertirla en nuevos consumidores**. Con nuestra propia y permanentemente actualizada base de datos, podemos garantizar **segmentaciones opt-in y RGPD**.



CAMPAÑA

ETERNA quería usar el canal Email para incrementar las ventas de la campaña de verano. En particular el objetivo era expandir la base de clientes en Alemania.

El público objetivo para la campaña quedó definido así:

- ⚙ Género: todos
- ⚙ Edad: Más de 30
- ⚙ Intereses: Compras y Moda
- ⚙ Otras características: Ingresos familiares medios y altos.
- ⚙ GEO: Alemania

ETERNA



Hemden und Blusen
SSV
-21% extra
auf SALE*

**-21%
EXTRA***

EXTRA-SALE-Code im Warenkorb eingeben:

S4L3FN8

Nur gültig bis 13.08.2020

[SALE HERREN >](#) [SALE DAMEN >](#)

*Gültig beim Kauf von bereits reduzierten Artikeln bis spätestens 13.08.2020 im ETERNA Onlineshop (www.eterna.de) ab einem Mindesteinkaufswert von 49 EUR (nach Retoure). Nicht mit anderen Gutscheinen- und Rabattaktionen kombinierbar. Sonderaktionen können ausgeschlossen sein. Eine Rückvergütung auf bereits getätigte Einkäufe sowie die Barauszahlung des Betrags sind nicht möglich.
Nicht gültig für den Kauf von Custom-Made-Hemden, Gutschein-Cards sowie Behelfs-Schutzmasken.

✓ Kauf auf Rechnung ✓ Versandkostenfreie Lieferung ✓ Kostenloser Rückversand

Kundenservice
Haben Sie Fragen, oder möchten Sie Feedback geben, wenden Sie sich [hier an unseren Kundenservice](#).

PROCESO

Audience Serv utilizó sus propias bases de datos acordes al RGPD para lanzar la operación.

Al principio de cada campaña se testearon diversos parámetros para identificar la configuración idónea de la misma.

El público objetivo había mostrado una tendencia a interactuar con campañas previas durante las tardes y los fines de semana, así que los envíos se planificaron acorde a ello.

Gracias a la redefinición de la campaña, la **tasa de apertura** en Alemania aumentó de un **22 a un 47%**.

La campaña se llevó a cabo en tres fases:

FASE 1: SEGMENTACIÓN DE LA BASE DE DATOS:

Los registros se preparan según las opciones de segmentación

FASE 2: TARGETING INTELIGENTE

Envío de emails al público objetivo y conversión de registros en clientes.

FASE 3: REFINAMIENTO DE LA CAMPAÑA

Mediante la monitorización permanente de la campaña, nuestros expertos pueden reaccionar a los envíos en directo y refinar la estrategia.

RESULTADOS



Con la ayuda de nuestra solución de Email Marketing a medida, ETERNA pudo lograr altas conversiones, generar registros acordes al RGPD y, lo más importante, ganar nuevos clientes satisfechos.

Basándose en las opciones de segmentación seleccionadas, Audience Serv identificó y alcanzó a los clientes potenciales, y gracias a la monitorización exhaustiva y al refinamiento de las campañas, se lograron grandes resultados.

Mediante el uso de nuestras soluciones basadas en datos (data-driven), el coste de adquisición de cada nuevo cliente se redujo comparado a otros canales, y el ROI se incrementó de forma significativa

RESULTADOS EN NÚMEROS



Volumen disponible en Alemania
15 MILLONES DE CONTACTOS



Tasa media de apertura
37%



Tasa media de clic
1.4%

TESTIMONIO

“Hemos tenido una muy buena experiencia con Audience Serv y hemos lanzado ya varias campañas con el especialista en targeting internacional. Nos convencieron tanto los buenos resultados como la profesionalidad del equipo. Todo el proceso está diseñado para ser completamente transparente. De esta manera, uno está siempre informado del estado y los KPIs de la campaña. Nos beneficiamos de la calidad del servicio al cliente ya desde la etapa de planificación, porque nuestro contacto nos ayudó con consejos muy valiosos para hacer de nuestras campañas un éxito”

CONSTANZE CRULL, ONLINE MARKETING MANAGER, ETERNA



CONTACTO

¿ALGUNA PREGUNTA?

AUDIENCE **SERV**

Audience Serv GmbH
Schönhauser Allee 36, Haus 4
10435 Berlín

+49 30 467 2401-0
info@audienceserv.com
www.audienceserv.com

BVDW
MITGLIED

iab.

opa
SIGNATAIRE
DE LA CHARTRE
E-MAIL

DDV