

HISTÓRIA DE SUCESSO

Como a Samsung usou a plataforma de marketing completa da Insider para aumentar conversões em 275% em 20 dias

Personalização

Web Push

Web Suite



275% CVR No lançamento da campanha do Galaxy Note

24% De aumento nas conversões usando notificações Web Push

9% de aumento na venda de Galaxy Notes em 20 dias



"A Insider nos ajudou a oferecer experiências altamente personalizadas em nossos canais digitais para alcançar taxas de conversão significativamente mais altas."

Chief Marketing Officer

SAMSUNG

Resumo

Até as marcas mais bem-sucedidas do mundo precisam se manter competitivas, então foi vital para a Samsung se destacar em seu mercado saturado ao lançar o mais recente Galaxy Note. A equipe sabia que isso significava fornecer uma experiência omnichannel dinâmica e personalizada para os clientes, que impulsionaria a antecipação e a empolgação pelo produto. A Samsung trabalhou em estreita colaboração com a equipe de suporte local da Insider para fornecer mensagens altamente responsivas e personalizadas em dispositivos móveis e na Web, resultando em uma enorme taxa de conversão de 275%.

Sobre a Samsung

A Samsung é uma corporação global de eletrodomésticos e eletrônicos de consumo, sediada na Coreia do Sul. Fundada em 1969, a empresa tem sido o maior fabricante mundial de telefones celulares e smartphones desde 2011. Com cerca de 290.000 funcionários em todo o mundo, a empresa agora possui fábricas de montagem e redes de vendas em 74 países.

Mais de 1200 marcas confiam na Insider

SAMSUNG

GAP

L'ORÉAL

Santander

Virgin

TOYOTA

MAC

Agende uma demonstração

Por que a Insider?

A Samsung desejava uma solução de marketing para apoiar sua reputação como uma marca inovadora e de ponta, proporcionando uma experiência consistente, porém dinâmica, para os clientes. Ao considerar com qual fornecedor se associar para promover o lançamento do seu mais recente modelo Galaxy Note, a Samsung foi atraída pela capacidade da Insider de lançar experiências altamente personalizadas para os clientes em diversos canais.

USE CASE #1

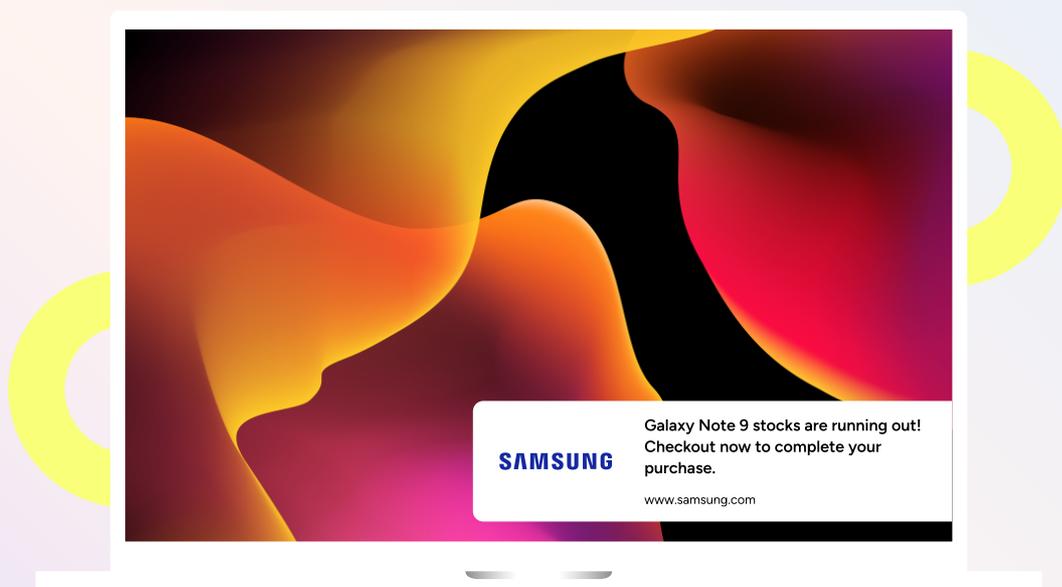
24% de aumento na taxa de CVR com recuperação de carrinho usando notificações Web Push

O desafio

Durante o lançamento do seu mais recente Galaxy Note, a Samsung queria transformar o buzz em conversões. Era essencial para a Samsung conscientizar os clientes sobre o lançamento, direcioná-los para seu site e, em seguida, converter esse tráfego.

A solução

A equipe da Insider recomendou o uso de uma estratégia de mensagens omnicanal orientada por dados para segmentar aqueles interessados em dispositivos concorrentes e conduzi-los a uma página de destino específica do Galaxy Note. A Samsung aproveitou o construtor de jornada do cliente omnicanal da Insider, o Architect, para alcançar os clientes em todos os dispositivos através de mais de 12 canais. Para aqueles que demonstraram interesse ou adicionaram o Galaxy Note ao carrinho, a Samsung utilizou notificações Web Push oportunas e relevantes para incentivar os clientes a retornarem ao site ou recuperarem seu carrinho abandonado.



Os resultados

14%
de aumento
no CTR

24%
de aumento
no CVR

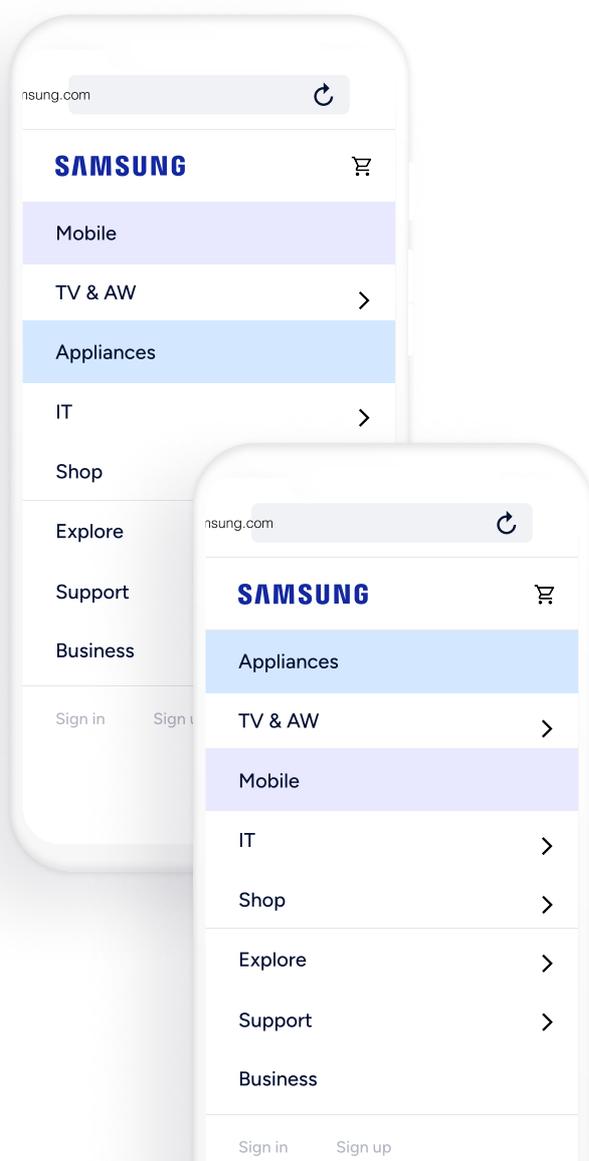
275%
275% de contribuição
geral para o CVR

USE CASE #2

Aumentando conversões via mobile em 10% com experiências de busca personalizadas

O desafio

Durante o lançamento do dispositivo Galaxy Note, a Samsung notou uma queda acentuada nas conversões em suas páginas de produto e categoria. Com tantos produtos disponíveis, a equipe precisava ajudar os usuários a encontrar o que procuravam no menor tempo possível para reduzir as taxas de rejeição e aumentar as conversões.



A solução

A Insider sugeriu duas soluções impulsionadas pela Plataforma de Dados do Cliente da Insider que permitiriam à Samsung personalizar a experiência no site com base no comportamento anterior de cada visitante: sobreposições da web e Otimizador de Categoria.

O Otimizador de Categoria ajuda a incentivar a descoberta de produtos e reduzir os cliques para compra. O recurso utiliza a Plataforma de Dados do Cliente da Insider para otimizar automaticamente o layout de navegação móvel para cada visitante, com base na categoria em que clicaram mais recentemente. Cada visitante recebeu uma visualização personalizada dos produtos e categorias adaptados às suas preferências. Com experiências mais relevantes, a Samsung aumentou as conversões em 10% em seu site móvel.

A Plataforma de Dados do Cliente da Insider unifica os dados em um só lugar, para que a empresa possa utilizar os comportamentos e necessidades dos clientes para informar campanhas. A Insider sugeriu uma sobreposição da web para segmentar todos os visitantes que haviam visitado anteriormente a página do produto Galaxy Note ou microsite, ou que haviam clicado em links das campanhas de e-mail do Galaxy Note. Esses visitantes foram mostrados uma promoção relevante da sobreposição da web dependendo de seus interesses anteriores, para itens gratuitos ou agrupados ao comprar um Galaxy Note através da sobreposição.

Os resultados

10%

Aumento no CVR o Galaxy Note através do Otimizador de Categoria

9%

de vendas geradas via Web Overlays

275%

275% de contribuição geral para o CVR



Resumo

"A equipe da Insider trabalhou em estreita colaboração conosco para desenvolver uma estratégia de marketing omnicanal para o lançamento do nosso dispositivo Galaxy Note. Com as estratégias combinadas, conseguimos aumentar as conversões em 275% em apenas 20 dias."

Chief Marketing Officer

SAMSUNG

Olhando para frente

A Samsung agora está buscando expandir suas características de personalização para incorporar a ferramenta de busca do site da Insider, Eureka. O Eureka utiliza dados do cliente para recomendar proativamente produtos com base no histórico de navegação dos clientes, preferências ou tendências de mercado. A marca global deseja utilizar o Eureka para reduzir o caminho dos clientes até a compra e aumentar a descoberta em sua vasta gama de produtos.



Funcionalidade favorita Web Overlays

A funcionalidade favorita da Samsung é as Sobreposições da Web, já que o gatilho contribuiu com 9% das vendas do Galaxy Note. Ao personalizar a experiência para aqueles que mostraram interesse ativo no produto, a varejista não apenas aumentou suas vendas, mas também impulsionou a fidelidade do cliente com anúncios orientados por valor que refletiam os desejos e necessidades de cada visitante.

Sobre a Insider

Insider — uma plataforma única para criar experiências individualizadas e multiplataforma — permite que os profissionais de marketing empresariais conectem dados do cliente em todos os canais e sistemas, prevejam seu comportamento futuro com um motor de intenção de IA e personalizem as experiências do cliente. Os profissionais de marketing usam a plataforma da Insider para fornecer experiências consistentes e envolventes em canais como Web, App, Web Push, Email, SMS e aplicativos de mensagens (WhatsApp, RCS).

Recentemente, a Insider alcançou o status de unicórnio e foi parabenizada pela NASDAQ por se tornar um dos poucos unicórnios de SaaS B2B fundados e liderados por mulheres no mundo. A Insider foi nomeada Líder no Quadrante Mágico da Gartner para Motores de Personalização 2022, no Forrester Wave para Gerenciamento de Campanhas Multi-Canal 2021 e no IDC MarketScape: Avaliação de Fornecedores Mundiais de Plataformas de Dados do Cliente Focadas em Usuários de Front-Office 2021-22.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

Agende uma demonstração

useinsider.com | info@useinsider.com