



CASO DE ÉXITO

Cómo PUMA redujo las tasas de rebote y aumentó la tasa de conversión en un 27% con la plataforma de personalización de Insider

- Optimización y personalización en el sitio web
- Social proof
- Banners en el sitio web y webpush

27% aumento en CVR | 10X aumento en las reseñas de clientes | 6% aumento en las sesiones de búsqueda | 4 semanas Integración completa y lanzamiento de campaña



Usando la solución de Insider, mejoramos con éxito nuestro sitio web para aumentar los ingresos en línea y generar más reseñas de clientes para nuestros productos. También pudimos reducir nuestra tasa de rebote. Las herramientas de Insider, como Social Proof, Tab Talk, Banner Management y Top Searches, nos ayudaron a generar un notable aumento del 27% en la tasa de conversión en comparación con el periodo anterior a la implementación.

Resumen Ejecutivo

Después de relanzar recientemente su sitio web de comercio electrónico, PUMA quería mejorar el rendimiento de su tienda en línea y aumentar las ventas. Al asociarse con Insider, PUMA pudo involucrar y fidelizar a los clientes a lo largo de todo el proceso de compra con experiencias personalizadas, relevantes y oportunas. Estas experiencias web sin interrupciones aprovecharon la amplia variedad de canales de Insider para ayudar a prevenir el abandono de clientes y fomentar que más compradores adquirieran productos en línea. Con Insider, el minorista global de deportes experimentó un aumento del 27% en la tasa de conversión y un notable aumento de 10 veces en las reseñas de clientes en comparación con el periodo anterior.

Sobre Puma

Establecida en 1948, PUMA es una de las tres principales marcas deportivas del mundo, operando en más de 120 países y empleando a más de 20,000 personas a nivel global. El enfoque principal de PUMA se centra en la ropa deportiva funcional y de alto rendimiento, así como en ropa deportiva estilosa, ayudando a los atletas a alcanzar su máximo rendimiento en una variedad de deportes, incluyendo al prestigioso equipo de fútbol inglés, Manchester City. La influencia de PUMA en la moda se expresa a través de colaboraciones con reconocidos embajadores de APAC y globales como IVE, NCT 127, Dua Lipa y Rihanna.

Confiado por 1,200 marcas globales

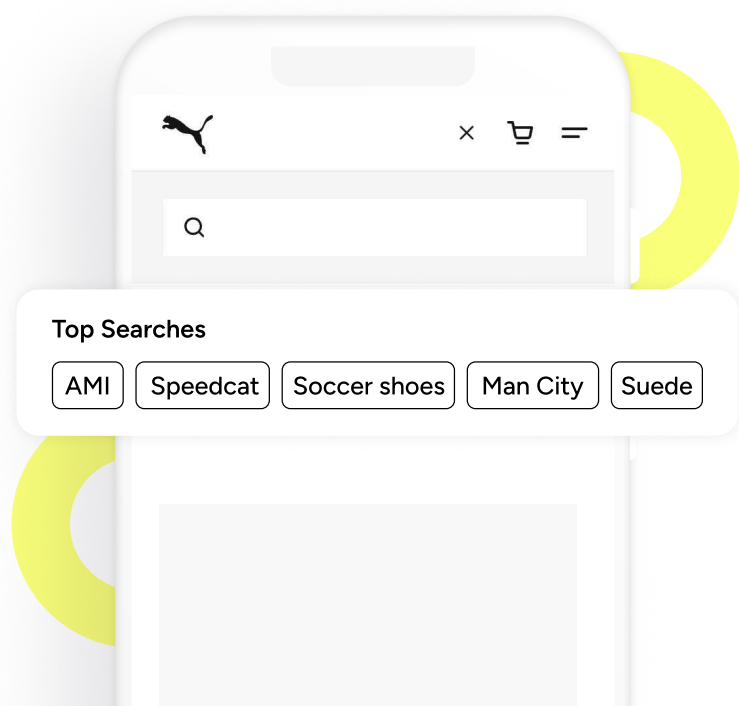


Solicita una demo

Aumentando el descubrimiento de productos y reduciendo las tasas de rebote con la función "Top Search" de Insider

El desafío

Las marcas tienen una sola oportunidad de establecer una conexión inicial con un cliente, por lo que es vital causar una gran primera impresión que motive a los compradores a seguir regresando. PUMA reconoció que sus altas tasas de rebote en el sitio web se debían a un pobre descubrimiento de productos. Con una amplia variedad de categorías y SKUs, los clientes tenían dificultades para encontrar los productos adecuados para ellos. El minorista de deportes quería asegurar que cada cliente tuviera una experiencia de compra fluida y relevante para reducir las tasas de rebote.



La solución

Para superar este desafío, Insider sugirió implementar su función "Top Search" para mostrar de manera destacada los términos de búsqueda más populares y las palabras clave de categorías (como "AMI", "Man City", "zapatos de fútbol" y "suede") directamente debajo de la barra de búsqueda a medida que los usuarios comenzaban a escribir. El equipo de PUMA pudo lanzar su primera campaña web de "Top Searches" en menos de una hora.

Cuando los usuarios hacían clic en estas etiquetas, eran dirigidos a la página de resultados de búsqueda. Esta colocación estratégica de palabras clave redujo sustancialmente el tiempo y el esfuerzo necesarios para que los clientes encontrarán y exploraran productos relevantes. La navegación mejorada ayudó a aumentar el engagement de los clientes, acelerar el descubrimiento de productos relevantes y reducir las tasas de rebote. "Top Search" incrementó las sesiones de búsqueda en un 6%, mejorando el descubrimiento de productos y el tiempo en página.



"Sabíamos de la importancia de la visibilidad de las palabras clave, pero éramos reacios a implementarlo en nuestra tienda en línea debido a los desafíos para asignar recursos de desarrollo internos rápidamente. Gracias a la asistencia de Insider, logramos implementar esta función en solo una hora, lo cual fue muy gratificante."

Head of eCommerce Marketing and Operations



Los resultados

6%

aumentar las sesiones de búsqueda en

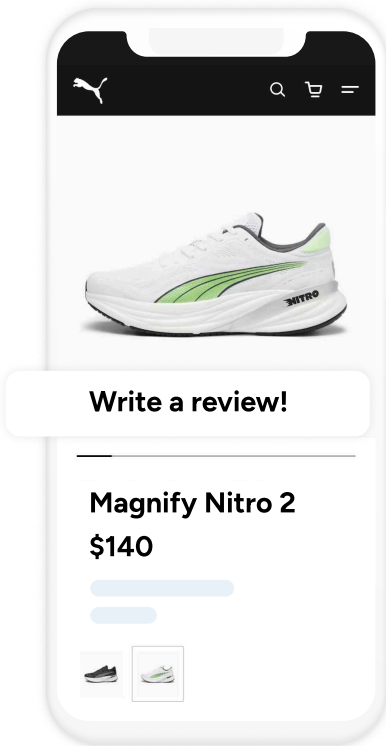
Disminuir

la tasa de rebote

Aumentar

el engagement en las páginas de detalles de productos destacados

Combinando banners en el sitio web y notificaciones push para aumentar las reseñas de usuarios 10 veces



El desafío

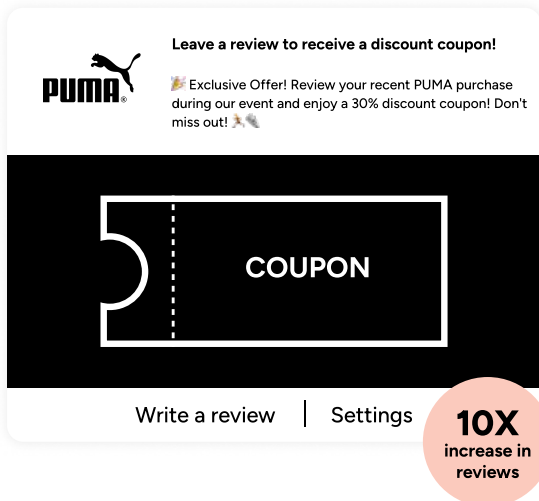
Cuando se trata de compras en línea, las reseñas de productos tienen una gran influencia en la decisión de compra de un consumidor. Estas reseñas son una fuente confiable de información, ya que casi la mitad de los consumidores confían en ellas tanto como en las recomendaciones de amigos.

PUMA buscaba generar más reseñas de clientes de alta calidad en su sitio web recién relanzado para animar a más clientes a realizar una compra y aumentar la competitividad en las ventas. Dado que las reseñas son generadas por los usuarios, se necesitaba un enfoque estratégico para motivarlos, incitándolos a escribir una reseña en el momento adecuado y guiándolos hacia una recompensa apropiada.

La solución

Las reseñas de productos tienen una gran influencia en la decisión de compra de un consumidor al hacer compras en línea. Estas reseñas son una fuente confiable de información, ya que casi la mitad de los consumidores confían en ellas tanto como en las recomendaciones de amigos.

PUMA buscaba generar más reseñas de clientes de alta calidad en su sitio web recién relanzado para incentivar a más clientes a realizar una compra y aumentar la competitividad de las ventas. Dado que las reseñas son generadas por los usuarios, era necesario un enfoque estratégico para motivarlos, animándolos a escribir una reseña en el momento adecuado y guiándolos hacia una recompensa apropiada.



Los resultados

10X
aumento en las
reseñas en un mes



"La moda es una categoría en la que los clientes prestan mucha atención a las reseñas, por lo que obtener reseñas de alta calidad era crucial para nosotros. Gracias a la asistencia de Insider, logramos un aumento de 10 veces en el número de reseñas en solo un mes. Esta mejora significativa jugó un papel vital en el relanzamiento de nuestra tienda en línea oficial."

Head of eCommerce Marketing and Operations



Impulsando las decisiones de compra con Social Proof y TabTalk para aumentar la tasa de conversión en un 6%

El desafío

PUMA quería reducir la cantidad de personas que visitaban con frecuencia las páginas de detalles de productos pero no añadían artículos a su carrito. Necesitaban una solución para motivar a estos compradores indecisos a realizar una compra, en lugar de abandonar el sitio.

La solución

Insider recomendó utilizar Social Proof, una función que aumenta la conversión mostrando datos de comportamiento en tiempo real de otros clientes en las páginas de detalles de productos. Social Proof destaca cuántas personas tienen artículos específicos en su carrito, están mirando un producto o lo han comprado anteriormente. Esta estrategia ayudó a resaltar la popularidad de los productos, motivando a los compradores potenciales a realizar una compra influenciados por la multitud.

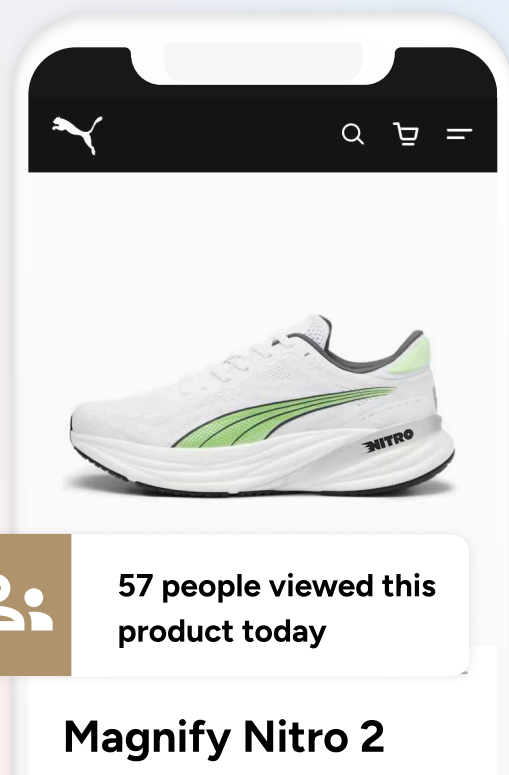
PUMA probó varias versiones de Social Proof, incluyendo cuántas personas visualizaban un producto cada día, cuántas personas lo compraban y cuántas tenían el artículo en su carrito.

PUMA también utilizó la función Tab Talk de Insider para incentivar aún más a los clientes que abandonaron la página de pago sin completar su compra. Cuando un cliente cambiaba de pestaña durante el proceso de pago, el título de la pestaña del navegador cambiaba a "Completa tu compra", acompañado de un efecto de animación intermitente y un cambio en el color del logo. Este mensaje dinámico tenía como objetivo atraer de nuevo a los clientes al proceso de pago. La combinación de Social Proof y Tab Talk ayudó a PUMA a aumentar su tasa de conversión en un 6% en solo un mes.



El equipo de Insider brindó un apoyo valioso en el diseño de una campaña eficaz de incentivo a la compra, y todo el proceso, desde la planificación hasta la ejecución, se realizó de manera rápida. La función TabTalk, en particular, demostró ser muy efectiva para volver a involucrar a los clientes en nuestro sitio. Aprovechamos textos personalizados, emojis, imágenes y animaciones dinámicas dentro del texto del título de la pestaña del navegador para lograr este éxito.

Head of eCommerce Marketing and Operations



Los resultados

6% aumento en la tasa de conversión en 1 mes



Summary

La suite de herramientas de personalización y optimización de Insider, incluyendo Top Search y Tab Talk, ha permitido a PUMA ofrecer experiencias de cliente relevantes y personalizadas, mientras impulsa las conversiones y reduce la tasa de rebote. Gracias a una fuerte lealtad de los clientes y una estrategia eficaz de reseñas con Insider, las campañas de Social Proof y banners en el sitio lograron un aumento de 10 veces en las reseñas de clientes y un notable incremento del 27% en las tasas de conversión. Asociarse con Insider ha permitido a la marca deportiva líder en el mundo potenciar su experiencia de cliente con estrategias personalizadas basadas en datos, mejorar la experiencia de compra en línea y aumentar los resultados en ventas y compromiso con los clientes.

Mirando hacia el futuro

"En PUMA, actualmente utilizamos el correo electrónico y KakaoTalk para comunicarnos con nuestros clientes, pero estamos en constante expansión y diversificación de nuestros canales de comunicación. Pronto implementaremos el Architect de Insider para ofrecer una experiencia de campaña personalizada más a largo plazo y consistente. Ya estamos trabajando con nuestro equipo de gestión de cuentas en escenarios tanto online como offline, y estamos especialmente emocionados con la función de 'próximo mejor canal', que nos permitirá enviar mensajes automáticamente a los canales preferidos de nuestros clientes."

Head of eCommerce Marketing and Operations



Solución Favorita Top Search

La característica favorita de PUMA en Insider es Top Search, que ha ayudado al equipo a mejorar el descubrimiento de productos, aumentar la tasa de conversión y reducir la tasa de rebote de los usuarios, ¡y todo se configuró en menos de una hora!

Sobre Insider

Insider, una plataforma única para crear experiencias individualizadas en varios canales, permite a los especialistas en marketing empresarial conectar los datos de los clientes entre canales y sistemas, predecir su comportamiento futuro con un motor de intención de IA e individualizar las experiencias de los clientes. Los especialistas en marketing utilizan la plataforma de Insider para brindar experiencias coherentes y atractivas en canales como [Web](#), [App](#), [Web Push](#), [Email](#), [SMS](#), y [Messaging Apps](#) (WhatsApp, RCS).

Insider recientemente desbloqueó el estatus de unicornio y fue felicitado por NASDAQ por convertirse en uno de los pocos unicornios B2B SaaS fundados por mujeres y dirigidos por mujeres en el mundo. Insider fue nombrado líder en el [Gartner Magic Quadrant for Personalization Engines 2022](#), [The Forrester Wave for Cross-Channel Campaign Management 2021](#), y [IDC MarketScape: Worldwide Customer Data Plataformas de datos de clientes mundiales centradas en usuarios de front-office 2021-22](#) Evaluación de proveedores.

SAMSUNG

GAP

Virgin

TOYOTA

MAC

L'ORÉAL

CNN

Santander

[Solicita una demo](#)

useinsider.com | info@useinsider.com