


¿CÓMO CABESTAN AYUDA A SYMANTEC EN LA AUTOMATIZACIÓN DE CONTENIDO EN MODO UP Y CROSS-SELLING ?

 es el líder mundial en tecnologías de seguridad y de protección de datos en internet para particulares y PYMES.

UNA PROBLEMÁTICA INTERNACIONAL

En 2002, Symantec llama a las puertas de Cabestan para **orquestrar su programa de fidelidad** de email marketing que incluye más de 8 millones de abonados con una problemática internacional: **un newsletter en 28 idiomas en 200 países.**

Newsletter del Club Symantec



● “Gracias a su conocimiento del sector, Cabestan siempre ha sabido aportarnos soluciones para gestionar nuestra relación con el cliente internacional a través de un servicio y un acompañamiento específicos”.

Emilie Desgrange – Responsable de programa de fidelidad en internet

CABESTAN SPAIN

Gurtubay, 4 3º Dcha
Madrid 28001

Tel. +34 91 436 22 30
Fax. +34 91 435 39 05

www.cabestan.es

INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL DEL CLIENTE

Symantec emplea el email marketing para apoyar su **estrategia comercial** y sus **ofertas de productos**. Symantec disfruta de las ventajas de este canal para **acompañar al cliente a lo largo de todo su ciclo de vida**. Al final de cada año, Symantec vuelve a ponerse en contacto con sus clientes para renovar su licencia practicando el llamado **up-selling**, con el fin de dirigir la decisión del internauta hacia una subida de gama.

También se practica el **cross-selling**, puesto que se proponen soluciones complementarias y asociadas para ampliar la oferta de productos.

Por tanto, para impulsar estas ofertas de productos es esencial **conocer al cliente, identificando sus necesidades y sus hábitos de consumo** gracias a **información de comportamiento** para garantizar la pertinencia de los contenidos automatizados. De este modo, Symantec define su estrategia de comunicación en función del **ciclo de vida de cada uno de sus clientes** para articular su relación con el cliente en torno a su programa de fidelidad: **Club Symantec**.

EL DISPOSITIVO DEL CLUB SYMANTEC

- **Email de bienvenida** : Acoger al abonado desde su inscripción y afianzar la relación con una oferta.
- **Newsletter mensual**
- **Encuesta de satisfacción** : Medir la satisfacción del cliente, mejorar el conocimiento de cliente.
- **Email de reactivación** : “Wake-up” para los clientes sin aperturas en los últimos 3 meses.
- **Cuestionario de baja en la suscripción** : Conocer las razones de la baja en la suscripción para actuar en función de las respuestas.

DEFINICIÓN DE ESCENARIOS DE CAMPAÑAS AUTOMATIZADAS EN MÁS DE UNA VEINTENA DE PAÍSES

Con una presencia en 200 países y un boletín de noticias en 28 idiomas, es vital **escenificar y automatizar al máximo la relación con el cliente**. Por eso, Cabestan ofrece a Symantec un acompañamiento **personalizado**, gracias a su **experiencia en el sector**, para automatizar sus campañas de email marketing en más de una veintena de países.

UNOS RESULTADOS POSITIVOS

- Índice de apertura media del **26%**
- Índice de conversión del **5%**

LOS PUNTOS FUERTES DE CABESTAN SEGÚN SYMANTEC

LA EXPERIENCIA Cabestan posee más de 10 años de experiencia en email marketing.

ACOMPANIAMIENTO Cabestan ofrece un seguimiento personalizado, que responde sistemáticamente a cada solicitud particular.