



Bosch Power Tools profundiza en los datos para personalizar el recorrido del usuario y mejorar la eficacia del marketing



Desafío

Utilizar mejor los datos disponibles para conocer a los usuarios y sus preferencias priorizando la privacidad y el cumplimiento normativo.



Solución

Con Tealium, Bosch Power Tools puede conectar los datos de distintos puntos de contacto para crear perfiles de usuario detallados e implementar una actividad de marketing más personalizada y relevante.



Resultados

La tasa media de apertura de Bosch Power Tools aumentó hasta el 70 % con recomendaciones dinámicas de productos en Francia. En este exitoso proyecto piloto se ha hecho un retargeting de los usuarios que habían visitado la página de un producto específico con una newsletter automatizada en la que se describían las herramientas más relevantes para ellos.

Bosch Power Tools profundiza en los datos para personalizar el recorrido del usuario y mejorar la eficacia del marketing.

Robert Bosch Power Tools GmbH, división del Grupo Bosch, lidera el mercado mundial de herramientas eléctricas y accesorios. Aunque sus productos los utilizan profesionales y aficionados al bricolaje de todo el mundo, la empresa dispone de datos de cliente relativamente limitados, ya que no vende directamente a muchos usuarios finales.

Bosch Power Tools necesitaba hacer un mejor uso de los datos de primera parte que poseía para mejorar su conocimiento de los usuarios y sus preferencias. Pero los silos de datos lo dificultaban. Gracias a la implantación de Tealium AudienceStream para conectar los datos de los usuarios de distintos puntos de contacto, desde la web hasta el sistema de CRM y los anunciantes externos, Bosch Power Tools ahora puede elaborar un perfil más detallado de sus usuarios. De este modo, Bosch Power Tools logró aumentar su nivel de conocimiento de los usuarios y se ha hecho posible un marketing más personalizado y basado en los datos.



Con Tealium, hemos podido eliminar los silos, conectar nuestros datos y crear un nuevo estándar a la hora de entender a nuestros clientes en Bosch Power Tools. Ahora somos capaces de crear perfiles de usuario con más datos y desarrollar actividades de marketing más personalizadas, respetando cuidadosamente la normativa sobre la privacidad de los datos. De esta manera, ofrecemos una mejor experiencia a nuestros usuarios y aumentamos nuestra eficiencia publicitaria”.

Tillmann Bross

Robert Bosch Power Tools GmbH — Manager Personalization

Gracias a la posibilidad de conectar los datos compartidos por sus usuarios en tiempo real, Bosch Power Tools es capaz de elaborar perfiles de usuario detallados y garantizar al mismo tiempo el cumplimiento de la normativa de privacidad específica de cada región. Esto proporciona un mayor conocimiento sobre los usuarios, sobre lo que desean y aporta información útil que puede ser utilizada en actividades de marketing más personalizadas.

Bosch Power Tools cuenta ahora con la posibilidad de contactar con usuarios concretos y ofrecerles el contenido adecuado en el momento oportuno. Ya está cosechando los frutos en términos de retorno de la inversión en marketing. Por ejemplo, la aplicación de las recomendaciones dinámicas de productos, que tienen en cuenta las páginas concretas de productos que un usuario ha visitado, ha provocado un aumento significativo de las tasas medias de apertura de las newsletters, que se han disparado hasta el 70 %.



El enfoque práctico de Tealium y la colaboración continua han sido la clave no solo para una implantación sin problemas, sino también para reforzar nuestra confianza en estos principios, mientras seguimos priorizando la personalización y estrategias de marketing basada en datos”.

Tillmann Bross

Robert Bosch Power Tools GmbH — Manager Personalization

El uso de datos conectados de usuarios para mejorar las posibilidades de llegar al objetivo también ha sido clave para aumentar la eficacia de la publicidad. Gracias a la combinación de publicidad display con promociones atractivas y retargeting de los usuarios de la web, Bosch Power Tools consiguió el tracking de 7 millones de impresiones y unos 1000 leads en un periodo de ocho semanas.

Con este conocimiento recién adquirido de los usuarios, Bosch Power Tools posee la capacidad de seguir optimizando la experiencia del usuario con actividades de marketing personalizadas. Existen actualmente planes para ampliar los casos de uso existentes, como la venta cruzada y el upselling en las comunicaciones por correo electrónico y, dentro de la empresa, extender lo aprendido con Tealium a otras divisiones del Grupo Bosch, como Bosch IO.

Esta customer story fue publicada por



Tealium revoluciona el negocio digital de hoy con un enfoque universal de la orquestación de datos de clientes, abarcando la red, los dispositivos móviles, el mundo offline y el Internet de las Cosas. Con el poder para unificar los datos de clientes en una sola fuente de verdad, Tealium ofrece un ecosistema de integración out of the box que soporta más de 1300 proveedores y tecnologías del lado del cliente y del servidor. The Tealium Universal Data Hub abarca soluciones de gestión de etiquetas, hub de API, customer data platform y de gestión de datos que permiten a las empresas aprovechar los datos en tiempo real para crear experiencias digitales más ricas y personalizadas en todos los equipos, tecnologías y puntos de contacto con el cliente. Más de 850 empresas de todo el mundo confían en Tealium para potenciar sus estrategias de datos de clientes.

Para obtener más información, visite tealium.com/es