

Case Microsoft "UC"

CLIENTE: Microsoft

SEGMENTO: Tecnologia

APLICAÇÃO: Personalização de alto impacto em múltiplos canais Geração de leads B2B Serviços / Tecnologia da Informação

Microsoft®

DESAFIO

Lançar a solução de Comunicações Unificadas da Microsoft, gerando leads para vendas, bem como gerar atualização e enriquecimento de dados dos clientes. A integração das mídias off-line e on-line foi feita com imagens personalizadas com os dados do receptor para aumento de atenção variando conforme o segmento.

SOLUÇÃO

A base de dados foi composta por parametrização de cargo (CIO e Gerente) e classificação LTV do CRM (Life Time Value). Todos os clientes foram selecionados como opt-ins da base interna e foram divididos em 2 grupos, observando o tema para qual a comercialização teria mais apelo. Para o segmento de diretores de tecnologia (CIO), o nome do cliente e de seus colegas foi personalizado dentro da imagem do produto IP Phone LG-Nortel, já para os profissionais de TI o nome do cliente e de seus colegas foi escritos dentro do Messenger corporativo (Microsoft Office Communicator 2007). Peças foram desenvolvidas de acordo com marketing 1 a 1: mala direta, e-mail marketing e hot site com conteúdo e URLs personalizados. Ao serem impactados, os clientes eram encorajados a entrar no seu site personalizado, responder um questionário e encaminhar a campanha para colegas. Exemplo: www.johnsample.unifique.com.br

e-mail



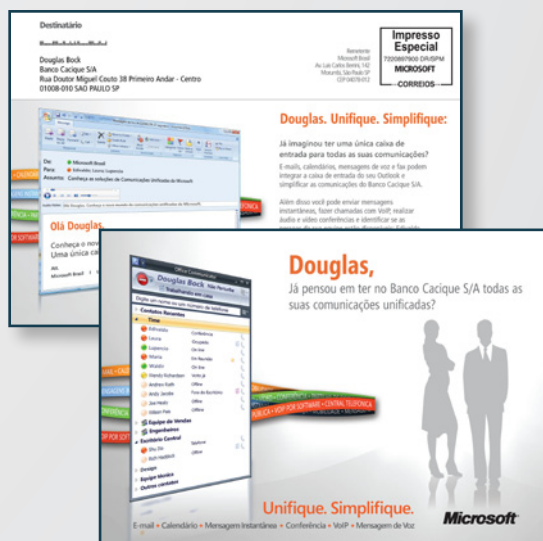
p-url



mala direta CIO



mala direta Microsoft Office Communicator 2007



RESULTADO

Visitantes únicos: 48% de taxa de acesso nos hostsites personalizados (P-URL). Retornos das Mídias: 46% dos leads vieram das malas personalizadas e 54% dos emails personalizados. Retorno do Investimento (ROI): Do total de acessos, 53% se converteram em Hot Leads agendando uma reunião com especialista. Taxa de Resposta: A Microsoft conseguiu descobrir em tempo real qual o segmento LTV (Life Time Value) que mais respondeu a campanha. Outros Retornos: 22% dos visitantes acessaram o site principal do produto para conhecer mais e 10% dos clientes foram indicados nas P-URLs.