

Estudio de Caso

# ElectroFun

Tienda de Electrónica



CASE STUDY





## Sobre ElectroFun

ElectroFun es una tienda de electrónica y robótica cuyo objetivo es facilitar la compra online de Componentes Electrónicos. Además, se han diversificado en la venta de juguetes y kits educativos, dirigidos especialmente a escolares, para quienes quieran iniciarse en el ramo.

La robótica es también un elemento diferenciador de este negocio, pues cuentan con una amplia gama tanto de piezas como de robots de las más diversas funcionalidades.





## Desafío - Retos

ElectroFun aunque ahora también cuenta con tienda física, comenzó como e-commerce. El objetivo era facilitar la compra de elementos electrónicos online, siempre centrados en la innovación y la distribución de productos novedosos y especializados.

Con una página de calidad, bien posicionada en google y la realización de anuncios a base palabras clave, no conseguían, en cambio, alcanzar las metas establecidas y es que ¡el carrito abandonado superaba el 74%!

Tras comprobar que no había problemas con las plataformas de pago y que el producto era de calidad y competitivo, consideraron estrategias de marketing de retargeting y recuperación del carrito de la mano de E-goi.

Porque a Eletrónica é Divertida! | [Registe-se](#) ou [Entrar](#) Português ▾

**ELECTROFUN** CATÁLOGO KITS EDUCATIVOS NOVIDADES PROMOÇÕES BLOG Apoio Cliente: 707 011 964  
 Email: info@electrofun.pt

**TODAS AS CATEGORIAS** Toda a Loja ▾ O que procura? 🔍 🛒 0

- Arduíno & Raspberry Pi >
- Robótica & Motores >
- Eletrónica >
- Iluminação LED >
- Ferramentas >
- Casa & Automóvel >
- Áudio Vídeo & Informática >
- Energia >
- Gadgets & Mobile >
- Mais Categorias

**matata lab**  
Coding Like ABC

**ROBÓTICA EDUCATIVA** ▶ Ver Mais

**BEE THE FIRST** ▶ Ver Mais

**VEÍCULOS ELÉTRICOS** ▶ Ver Mais

ENTREGA EM 24H Portugal E Espanha | ENVÍO GRÁTIS A Partir De 75€ | SATISFAÇÃO Dos Clientes | VOUCHER OFERTA & Brindes | 100% SEGURO Nos Pagamentos



## Desarrollo de la alianza - Solución

Gracias a la funcionalidad de Track & Engage, ElectroFun fue capaz de realizar dos acciones que supusieron un cambio esencial en el proceso postventa:

Por un lado, conocer la trayectoria de cada cliente en su site les permitió realizar una comunicación personalizada y centrada en los intereses específicos del visitante.

Y por otro, y más importante, recuperar carritos abandonados con estrategias de retargeting.

Comenzaron creando objetivos automáticos en los que siempre que alguien adicionara un ítem al carrito eran agregados a un segmento específico de su base de contactos. Este segmento, fue adicionado a un Autobot, es decir, a un automatismo, por el cual, tras algún tiempo de espera, era enviada una campaña de e-mail con una oferta relacionada con el producto que ya tenían en el carrito.

La conversión de estos e-mails superó el 38%. Además, las personas que abrieron el e-mail pero que no terminaron comprando, les fue enviado un sms, con lo que el porcentaje aumentó un 12% más.

38%

12%





## Resultados alcanzados

### Recuperación del carrito encima del 40%

Aumento de la facturación gracias al seguimiento y la estrategia basada en la clientela que ElectroFun llevó a cabo.

### Mayor engagement

Los datos sobre la trayectoria del cliente son utilizados para mejorar la experiencia del mismo. Enviar las campañas con productos de su interés en el momento adecuado, consiguieron que su tasa de apertura aumentase hasta un 30% y, consecuentemente, también los clics y las visitas al site.

Además, con los e-mails y sms transaccionales, consiguieron mayor transparencia en los envíos, haciendo crecer la satisfacción del cliente en términos generales.

### Aumento de la fidelización consecuencia de la comunicación a través de diversos canales

Con estrategias de cross-selling y up-selling realizadas en todos los canales disponibles no sólo creció el ticket medio, también las compras recurrentes de clientes ya fidelizados.

*Al principio, la idea de gestionar todo a través de E-goi era un hecho meramente monetario. Ahora, en cambio, me doy cuenta que no sólo han aumentado mis ingresos, es que ahorro muchísimo tiempo gracias a la automatización. Es un valor añadido incalculable.*

Ricardo Sousa - CEO ElectroFun



## Próximos pasos en la alianza

### Sistema de fidelización Qero

El siguiente paso será la implementación de la app Qero, una aplicación gratuita con la que crear programas de puntos y cupones de descuento. La idea es seguir fidelizando a la clientela que ya realizó alguna compra mediante sistemas de gratificación por números de compras o gasto realizado y vouchers en días especiales o fechas conmemorativas.



*Hemos disminuido el gasto en publicidad y promoción. Y es que al final, es mucho más barato mantener un cliente que buscar uno nuevo.*

Ricardo Sousa - CEO ElectroFun

