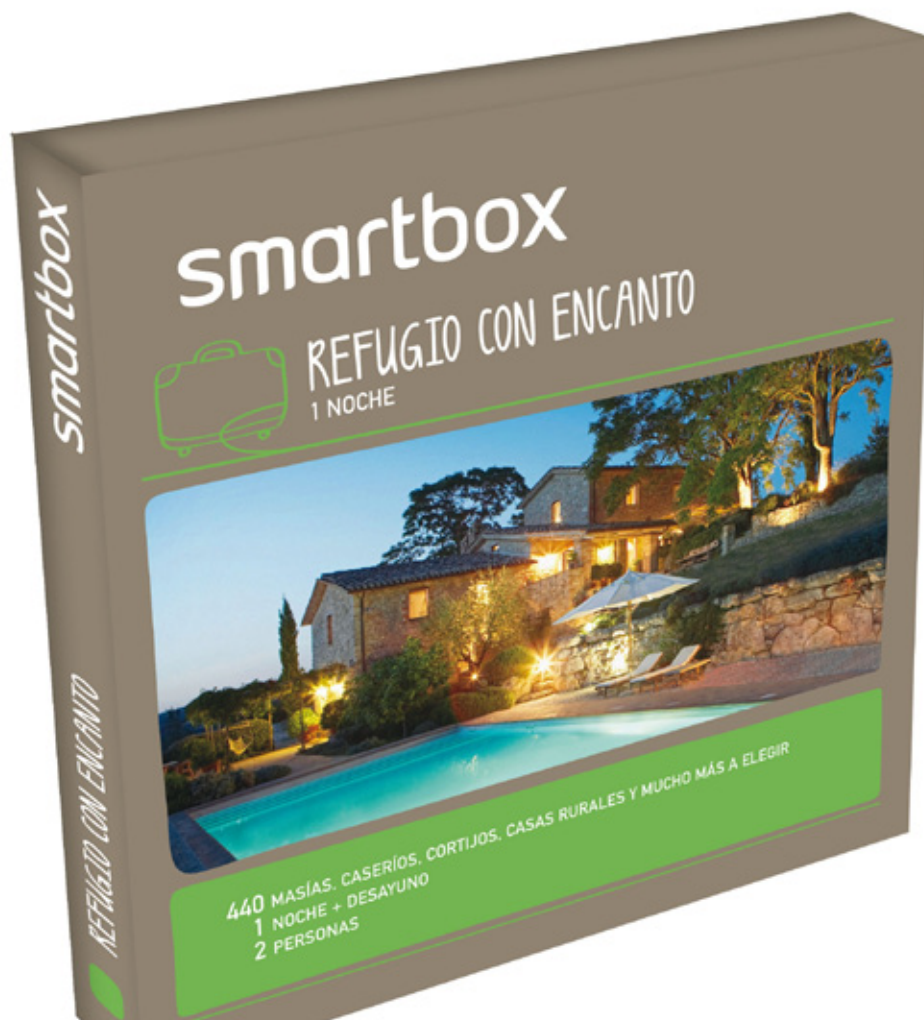




Nombre: **Smartbox**
País: **España** 
Web: **www.smartbox.com/es**
Sector: **Cajas de regalo**



“En menos de un día, Smartbox comenzó a utilizar *Mailrelay* y dejó de hacer los envíos mediante su sistema anterior. La herramienta ha mejorado la productividad del departamento encargado de realizar los envíos, necesitando solo unas horas/minutos en lugar de varios días”.

Claves

- Boletines atractivos y personalizables
- Ahorro de tiempo: de días a minutos
- Envíos puntuales

Sobre Smartbox

Smartbox es la empresa líder en el sector de cajas regalo y especialista en recomendar las mejores experiencias. Es el buque insignia de Smart&Co, un grupo internacional con presencia en más de 9 países, que nació en Francia y se introdujo en España el 2007.

Pioneros en ofrecer las mejores experiencias, Smartbox ha liderado el nacimiento y evolución de un mercado muy joven pero cada vez más competitivo, apostando siempre por la calidad y la innovación como elemento diferencial.

Smartbox es un original y elegante concepto de regalo que permite obsequiar con experiencias inolvidables dentro de una cuidada caja regalo. En las Smartbox hay actividades como estancias, tratamientos de bienestar, degustaciones gastronómicas o actividades de aventura y vienen acompañadas de una excepcional guía que recomienda las mejores experiencias.

Cuentan con un equipo de más de 1.000 personas, en España casi un millón de personas ya han disfrutado de una buena experiencia con Smartbox.

Objetivos

El mayor de los objetivos perseguidos era poder personalizar el contenido de los boletines de forma cómoda, dado que en ocasiones los datos que tienen que viajar en cada uno de los emails están condicionados en función del destinatario de los mismos. Pero con el volumen de destinatarios que manejan, realizar estos emails personalizados de forma manual les consumía varios días de trabajo.

Por ello necesitaban dejar de realizar el envío de forma manual mediante su gestor de email convencional, dado que los envíos mediante el método de copia oculta no es lo más apropiado para alcanzar una metodología de envío óptima.

Al mismo tiempo, su sistema no permitía obtener estadísticas de los envíos y era muy complicado conocer la efectividad que tenían los comunicados.

Acciones tomadas

En un primer momento se optó por dar solución al principal inconveniente que les presentaba el envío de los boletines desde su infraestructura interna, que no era otro que componer boletines personalizables en función del destinatario/destinatarios del mismo.

Nuestro servicio de soporte personalizado, que se adapta a cada cliente, hizo una labor de soporte y formación completa en la que se incluyó el uso de campos dinámicos personalizados para conseguir que con tan solo diseñar un boletín, cada uno de los destinatarios recibiera un boletín personalizado.

Resultados

Dado que el personal de Smartbox ya contaba con conocimientos en materia de email marketing y al soporte ofrecido por parte de **Mailrelay**, en menos de un día Smartbox comenzó a utilizar **Mailrelay** y dejó de hacer los envíos mediante el sistema anterior.

Ahora pueden hacer un correcto seguimiento de lo que sucede con los envíos que realizan, tanto de la recepción por parte de los destinatarios, como de si lo leen e incluso si el destinatario demuestra un interés especial por alguna parte en concreto de su boletín.

La herramienta ha mejorado la productividad del departamento encargado de realizar los envíos, necesitando solo unas horas/minutos en lugar de varios días.



Para el tipo de comunicación que hacemos en este departamento, en Smartbox es una ventaja el poder contratar paquetes para envíos puntuales y poder contar con esta flexible herramienta de email marketing cada vez que la necesitamos.

Tanto por e-mail, como por teléfono o bien mediante su servicio de soporte vía chat, la asistencia del equipo de **Mailrelay** ha sido satisfactoria y eficiente en todo momento, ayudándonos en nuestras dudas sobre la realización de email marketing.



Ana María López,
Responsable atención al colaborador en Smartbox.