



Nombre: **Iberocruceros**

País: **España** 

Web: **www.iberocruceros.com**

Sector: **Operador turístico**



“Además de ahorrar tiempo y esfuerzo, hemos conseguido mejorar los ratios de apertura en todas las acciones emprendidas, y aunque siempre es muy difícil evaluar causas respecto a efectos, hemos notado un incremento sustancial en las reservas de nuestros cruceros.”

Claves

- Diseños atractivos de boletín
- Costes ajustados por email
- Estadísticas avanzadas

Sobre Iberocruceros

Iberocruceros es una naviera pionera en organizar cruceros para españoles, desde 2001 han dedicado todos sus esfuerzos a realizar viajes con ese estilo especial, que solo los españoles tienen, porque sus gustos y horarios son diferentes y porque los años han pasado y les han enseñado a mejorar cada día.

Desde Iberocruceros trabajan con ese objetivo, para que la experiencia de sus usuarios sea mejor aun de la que hayan imaginado. Uno de sus principales valores es el equipo humano que forma Iberocruceros, algo que queda patente nada más embarcar, pues cuentan con numeroso personal de habla hispana experto en travesías marítimas y en todos los aspectos técnicos de la navegación, que se centra en dar la mejor atención, seguridad y servicio durante la estancia.

Elegir Iberocruceros para disfrutar de unas vacaciones es garantía de seguridad y experiencia, ya que son una naviera pionera en organizar cruceros para españoles. Además, ofrecen la tranquilidad de saber que se viaja con una compañía que pertenece al mayor grupo de cruceros del mundo, Carnival Corporation & PLC, y que se rige por los más estrictos estándares de seguridad y regulaciones internacionales al respecto.

Objetivos

Hasta el momento las comunicaciones vía correo electrónico se realizaban de forma exclusiva valiéndose de Lotus Notes, con lo que las comunicaciones periódicas a las agencias de viajes adscritas al departamento de Inside Sales se realizaban sin conocer a ciencia cierta la efectividad de las mismas. Además este sistema no permitía diseñar de forma atractiva los boletines y ante dicha necesidad de mejora para la presentación de las informaciones optaron por un sistema con plantillas vistosas y entregabilidad del 100%.

Con el cambio a **Mailrelay** la intención era tener una mayor eficacia con los envíos periódicos de ofertas y promociones, ya que en su sector es muy importante la comunicación con los distribuidores para conseguir tenerles siempre al día con las novedades. También buscaban disponer de estadísticas que les dieran una indicación del interés de sus clientes, en cada campaña de email marketing emprendida.

Acciones tomadas

El departamento de atención al cliente ha estado en permanente contacto con el personal de Iberocruceros para que el cliente pudiera comenzar a enviar boletines (tan solo pocos minutos después de crear su cuenta en **Mailrelay**), siendo su periodo de adaptación al manejo de la plataforma muy rápido gracias a la experiencia de personal de Iberocruceros.

También se ha facilitado un coste realmente ventajoso, dado la calidad de sus envíos/suscriptores, por ello el CPM que ahora tiene el cliente es el más bajo que han obtenido desde que comenzaron a realizar campañas de comunicación mediante email marketing.

Resultados

Con **Mailrelay** el cliente ha conseguido hacer email marketing de forma sencilla y directa, sin que ello le consuma ningún tipo de recursos de su infraestructura y gracias a las estadísticas que se le reporta, conocen como interactúan cada uno de los suscriptores ante las promociones que les envían.

Tal y como indica el cliente: "Con **Mailrelay** es mucho más cómodo planificar y realizar los envíos. Hemos notado que nuestras agencias de viajes (que al fin y al cabo son nuestros clientes) están más satisfechas con las creatividades que enviamos, diseños que son obtenidos gracias a las plantillas prediseñadas del sistema.

Los principales beneficios que nos ha reportado **Mailrelay** son una gran efectividad y un ahorro de tiempo/esfuerzo. También hay que destacar la facilidad que supone poder realizar envíos desde cualquier lugar sin necesidad de cargar con tu propio PC".



Además de ahorrar tiempo y esfuerzo, hemos conseguido mejorar los ratios de apertura en todas las acciones emprendidas, y aunque siempre es muy difícil evaluar causas respecto a efectos, hemos notado un incremento sustancial en las reservas de nuestros cruceros.

Destacar que la asistencia y asesoramiento del personal de Mailrelay, que han estado continuamente a nuestro servicio para asesorarnos en el uso de esta herramienta y mostrarnos los mejores caminos para que nuestras campañas de email marketing sean realmente efectivas.



Jordi Suñé,
Inside Sales de Costa Cruceros & Iberocruceros.