



Starwood Hotels & Resorts logra un incremento multiplicado por 20 en el ROI de búsqueda de pago para móviles con las extensiones de anuncio

Objetivos

- Aumentar las reservas y mantener un ROI elevado
- Mejorar la experiencia del usuario en el dispositivo móvil
- Capturar las reservas de última hora

Solución

- Implementar el clic de llamada
- Usar las extensiones de ubicación para ofrecer a los usuarios mapas e instrucciones para llegar al establecimiento

Resultados

- Incremento multiplicado por 20 en el ROI de búsqueda de pago para móviles
- 20% de crecimiento mensual en las reservas desde móviles
- 200% de aumento en el tráfico procedente de móviles



Acerca de Starwood Hotels & Resorts

Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. es una de las empresas de hoteles y ocio líderes del mundo con 1.071 propiedades en 100 países y territorios. Starwood tiene totalmente integradas las funciones de propietario, operador y franquiciador de hoteles, complejos turísticos y residencias con las siguientes marcas de renombre internacional: St. Regis®, The Luxury Collection®, W®, Westin®, Le Méridien®, Sheraton®, Four Points® by Sheraton, Aloft® y Element SM. Para obtener más información, visite www.starwoodhotels.com.



Acerca de Razorfish

Razorfish crea experiencias que generan negocio. Es una de las mayores empresas de marketing y tecnología interactivos del mundo, y ayuda a sus clientes a consolidar mejor las marcas ofreciendo resultados empresariales a través de la experiencia del cliente. Razorfish tiene oficinas en Estados Unidos, además de Alemania, Australia, Brasil, China, España, Francia, Japón, Reino Unido y Singapur. Entre los clientes se incluyen Carnival Cruise Lines, MillerCoors, McDonald's y Starwood Hotels and Resorts. Visite www.razorfish.com para obtener más información.

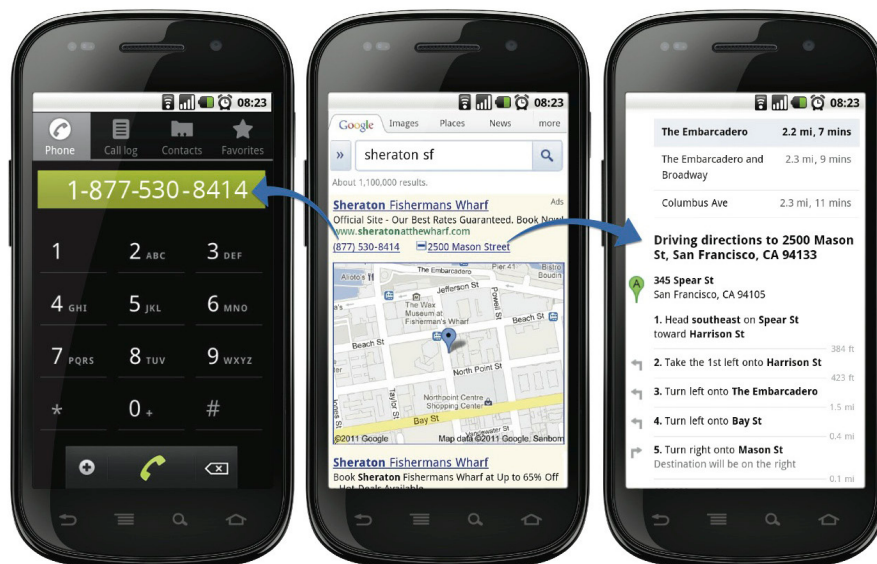
Aprovechar los conocimientos técnicos de los clientes

Starwood Hotels & Resorts se enorgullece de complacer a sus clientes estén donde estén, y la tecnología móvil ha supuesto una oportunidad increíble para impulsar las acciones de Starwood Hotels, sobre todo, debido a que los viajeros tienen más conocimientos técnicos en diferentes plataformas. En el caso de Starwood Hotels & Resorts, los anuncios Google para móviles han sido fundamentales en su receta para el éxito. "Nuestros clientes utilizan cada vez más la tecnología móvil y múltiples dispositivos. En nuestro afán por atender las necesidades de nuestros clientes, independientemente de si usan un ordenador, un móvil o un tablet, la búsqueda para móviles ha sido un componente clave de la solución", explica Michelle Ogle, directora de marketing digital y estrategias de afiliados de Starwood Hotels & Resorts.

El planteamiento de marketing continuamente avanzado de Starwood Hotels abarca los canales impresos y digitales a fin de crear experiencias de campaña homogéneas para los clientes en múltiples plataformas; y la tecnología móvil no es una excepción. "Los anuncios Google para móviles son la elección natural teniendo en cuenta el rápido crecimiento de los dispositivos móviles y la necesidad de información oportuna y específica de la ubicación en los viajes. Podemos ofrecer a nuestros clientes acceso a nuestro inventario de habitaciones locales en nuestras marcas, de forma ininterrumpida".

Procedimiento de lanzamiento y mejora

En colaboración con la agencia de marketing digital Razorfish, Starwood Hotels & Resorts empezó a publicar anuncios en búsquedas para móviles de Google en noviembre de 2009, mediante un procedimiento de lanzamiento y mejora para obtener los mejores resultados. "Empezamos a introducirnos lentamente en el espacio de los móviles simplemente porque en ocasiones es difícil realizar el seguimiento del rendimiento del mismo modo que con las campañas para ordenadores", explica Ogle. "No obstante, con nuestras campañas publicitarias de búsqueda para móviles, hemos obtenido información precisa sobre la cantidad y la duración de las llamadas para cada marca". A través del uso de anuncios para móviles, Starwood Hotels & Resorts y Razorfish supieron cómo usan los clientes los anuncios tanto para llamar como para buscar información sobre cómo llegar a los establecimientos. "Nuestra capacidad de atribuir un ROI a nuestras marcas es esencial para medir el éxito de una campaña. De este modo, también obtenemos más información sobre el comportamiento en móviles de nuestros clientes para que podamos comunicarnos con ellos en el lugar adecuado y en el momento oportuno".





Acerca de los anuncios Google para móviles

Los anuncios Google para móviles son una solución de rendimiento y de notoriedad de marca que permite a pequeñas y grandes empresas anunciarse de un modo eficiente y eficaz en los dispositivos móviles. Empresas de todos los tamaños en todo el mundo utilizan los anuncios Google para móviles a fin de crear anuncios de texto, de imagen estáticos, de rich media y de vídeo en función del coste por clic (CPC) y del coste por impresión (CPM). Los anuncios para móviles ofrecen un alto grado de orientación y de implicación del usuario y abarcan desde la orientación por palabra clave hasta avanzados formatos de anuncios interactivos HTML5. Para obtener más información, visite www.google.es/ads/mobile.

En colaboración, el equipo de Starwood Hotels & Resorts y Razorfish realizó el lanzamiento de anuncios de la Red de Búsqueda con extensiones de clic de llamada (CTC) y de ubicación, con lo que se proporcionaba a los clientes potenciales acceso a números de teléfono específicos de la ubicación y en los que se podía hacer clic para reservar su estancia e información de mapas para acceder a las instrucciones sobre cómo llegar al hotel. "La implementación simultánea de las extensiones de clic de llamada y de ubicación impulsó el ROI y mejoró la experiencia del usuario", explica Amos Ductan, Director Sénior de Búsquedas de Razorfish. "Las probabilidades de que los usuarios en móviles hagan clic en un mapa se multiplican por 20 en comparación con los usuarios de ordenadores y los que llaman tienen más posibilidades de realizar una conversión. Las extensiones de anuncios han mejorado tanto las conversiones como la experiencia del cliente".

Resultados

La combinación de las extensiones de anuncios de clic de llamada y de ubicación produjo un aumento en la búsqueda de pago para móviles, y la extensión de CTC ahora genera gran parte de las reservas de la búsqueda para móviles de Starwood Hotels. Además, la campaña de búsqueda para móviles hiperlocal de Starwood ha producido los siguientes resultados:

- Incremento multiplicado por 20 en el ROI de búsqueda de pago para móviles
- 20% de crecimiento mensual en las reservas desde móviles
- 200% de aumento en el tráfico procedente de móviles

Futuro

La capacidad de medir los resultados de las llamadas desde los dispositivos móviles, junto con un retorno de la inversión saludable, ha contribuido a que la publicidad para móviles dejara de ser una opción nueva y se convirtiera en una necesidad. "El ROI del clic de llamada en los móviles es mayor que en las campañas publicitarias para ordenadores. Recibimos miles de llamadas al mes de todas nuestras marcas y prevemos que seguirán aumentando", explica Ogle. Además, los anuncios y las extensiones para móviles se han convertido en una táctica de respuesta directa eficaz, ya que las reservas en el mismo día constituyen un porcentaje importante de las reservas desde móviles.

Debido al éxito impresionante de sus campañas de pago de la Red de Búsqueda para móviles, Starwood Hotels & Resorts y Razorfish buscan formas innovadoras de interactuar con los clientes potenciales en móviles mediante formatos de anuncio interactivos, como el vídeo y otros formatos rich media. "Una vez validada la eficacia de la plataforma para móviles, pensamos seguir explorando todas las formas en que los dispositivos móviles y Google pueden mejorar nuestra experiencia del cliente mediante elementos innovadores, como rich media", explica Ogle. "Estamos satisfechos con nuestros resultados y esperamos seguir viendo el crecimiento de la planificación de viajes y reservas a través de los dispositivos móviles".

