

Cómo EnvíaFlores superó la estacionalidad y logró +184% en adquisición de clientes nuevos con una estrategia de engagement y de lifecycle marketing

Industria: E-commerce | Región: LATAM | Sitio Web: www.enviaflores.com

Funcionalidades Utilizadas:

- Journeys
- Segmentación en Tiempo Real
- Engagement Omnicanal



+184% en adquisición de nuevos clientes | **+50%** incremento en open rate de email | **2k** pedidos semanales generados a través de campañas In-App



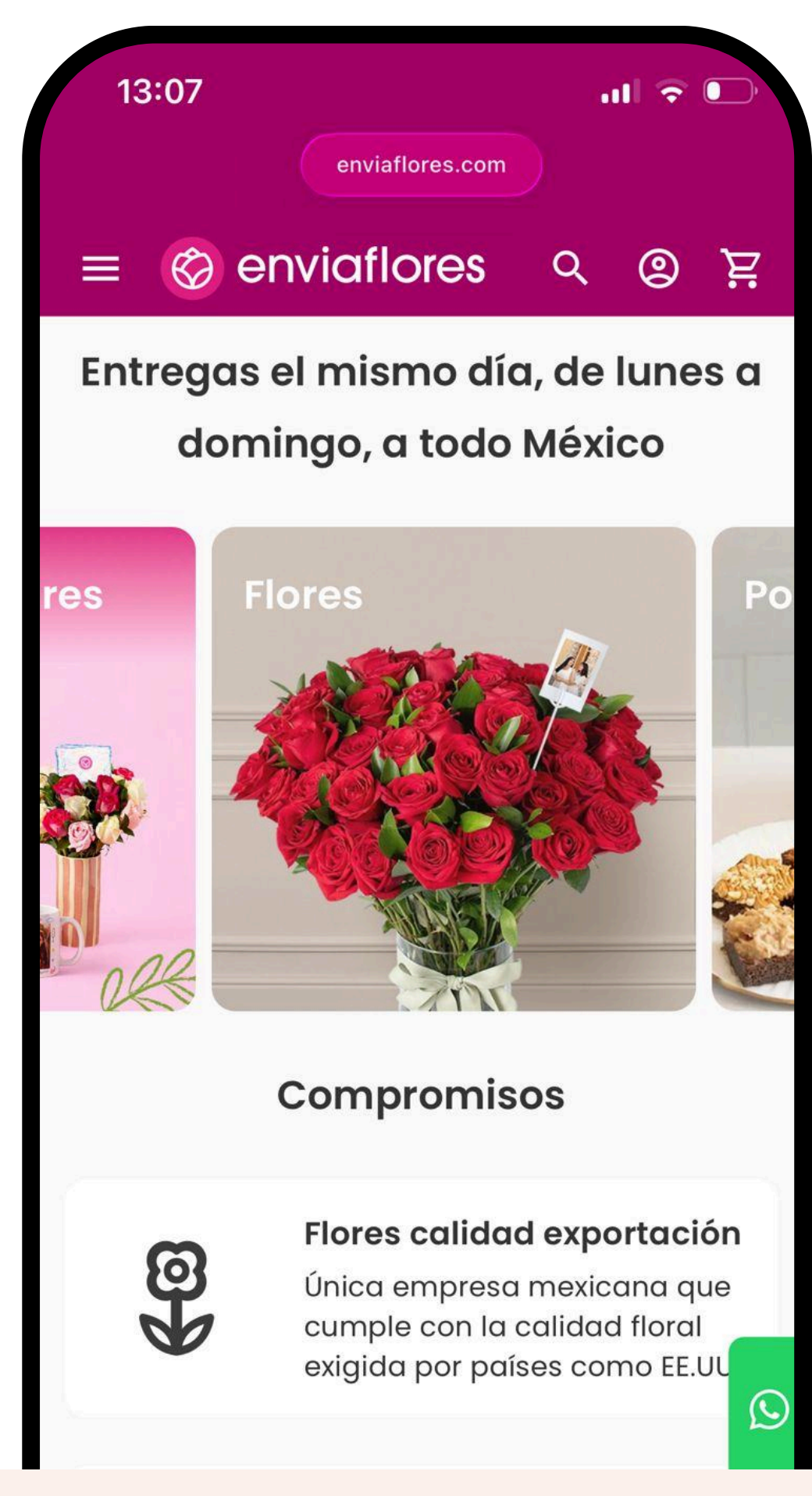
“CleverTap nos ha ayudado a lograr nuestro objetivo de ser una marca omnicanal, con visibilidad completa del comportamiento de nuestros usuarios y la capacidad de personalizar cada interacción en tiempo real.”

Lino Antonio Villarreal Peña
Director de Marketing, EnvíaFlores

Acerca de EnvíaFlores

EnvíaFlores es la plataforma #1 de gifting y entrega de flores en México, fundada en Monterrey en 2001. La compañía se ha posicionado como líder en el comercio electrónico de regalos, ofreciendo flores, pasteles, experiencias y productos personalizados con entregas en menos de 4 horas. Con una operación basada en 16 talleres de distribución en todo México más una red de florerías locales para alcanzar una cobertura en todo el país, EnvíaFlores combina logística compleja, experiencia digital y personalización para competir en un mercado cada vez más dominado por marketplaces y apps de delivery.

2001 Año De Fundación | Líder En Ecommerce De Regalos En México | Same-Day Delivery Disponible



Lo Que EnvíaFlores Buscaba Resolver con CleverTap

01 Alta estacionalidad del negocio. Una gran parte de los ingresos se concentraba en fechas clave como San Valentín y el Día de las Madres. Esto generaba fluctuaciones significativas en la demanda, limitaba el crecimiento sostenido y aumentaba la dependencia de campañas puntuales.

02 Baja personalización y fragmentación de canales. La falta de visibilidad en tiempo real impedía activar comunicaciones relevantes en el momento adecuado. Además, los canales estaban fragmentados y los procesos eran manuales, con alto costo operativo y baja capacidad de personalización.

Cómo EnvíaFlores Aprovechó CleverTap

Estrategia omnicanal real

Se habilitaron nuevos canales como In-App Messages, Web Push, Native Display y WhatsApp integrado. Esto permitió construir una estrategia omnicanal y ejecutar comunicaciones coordinadas a lo largo del journey del usuario.

Variante A
😊 **Alta conversión**

EnvíaFlores
¿Olvidaste una fecha especial?
Envía Flores hoy mismo
Entrega disponible en tu ciudad y opciones listas para enviar.

Variante B
😞 **Baja conversión**

EnvíaFlores
Opciones disponibles
Disponibles para enviar en tu ciudad.



Optimización de envíos y experiencia

Con Best Time, las notificaciones se envían en el momento de mayor probabilidad de interacción. Además, Global Campaign Limits evita la saturación de mensajes, mejorando la experiencia del usuario. Se implementó personalización avanzada con Liquid Tags: los usuarios reciben productos disponibles según su ciudad y se optimiza el stock mediante campañas específicas.

Automatización de journeys clave

Se obtuvieron mejores resultados en flujos como bienvenida, carrito abandonado, búsqueda abandonada y recordatorios (cumpleaños, fechas especiales). Con IntelliNode, se optimiza automáticamente el canal más efectivo para cada usuario, mejorando la conversión.

Crear Mensaje

Título:

Mensaje:

Recomendación:

Coortes
Analice cambios en el comportamiento del cliente a lo largo del tiempo para permitir un engagement proactivo.

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Coorte 1	█	█	█	█
Coorte 2	█	█	█	█
Coorte 3	█	█	█	█
Coorte 4	█	█	█	█

Embudo

Analítica y decisiones en tiempo real

CleverTap permitió comparar con datos internos de EnvíaFlores: visualizar el journey completo, analizar cohorts, funnels y eventos, y crear dashboards personalizados. Esto aceleró la toma de decisiones basada en datos y la optimización continua.

“Hoy podemos conectar con nuestros clientes de manera más relevante, eficiente y en el momento adecuado.”

Lino Antonio Villarreal Peña
Director de Marketing, EnvíaFlores



Resumen & Lo Que Sigue

EnvíaFlores planea fortalecer su estrategia con inteligencia artificial para generar contenido y recomendaciones personalizadas. También busca desarrollar programas de lealtad para incentivar la recompra, implementar cupones dinámicos y avanzar en la personalización. Además, continuará la consolidación de canales como WhatsApp dentro de CleverTap para centralizar operación, datos y análisis.

Con la confianza de más de 2000 marcas que impulsan más de 300 mil millones de notificaciones push cada mes.



¿Te encantaron los resultados? Creamos los tuyos juntos.

[Solicita una demo](#)