



Links of London combina la estrategia de protección de marca y la gestión inteligente de campañas para mejorar el rendimiento del comercio electrónico

LINKS
L O N D O N

Caso de éxito:

Links of London

Sede:

Londres, Inglaterra

URL:

www.linksoflondon.com

Sector:

Comercio minorista,
comercio electrónico, lujo

Solución:

MarkMonitor Brand Protection™

Resumen ejecutivo

Links of London es una cotizada marca de joyería que elabora exquisitas piezas, las cuales se pueden adaptar y personalizar de forma exclusiva. La compañía se fundó en 1990 tras una solicitud personalizada para diseñar unos gemelos con forma de pez. Desde entonces, Links of London se ha convertido en una empresa internacional con un negocio de comercio electrónico muy exitoso y una red de tiendas en Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Europa y Asia. Links of London mantiene una relación de larga duración con la agencia de marketing digital I Spy Marketing, con sede en Londres, que le ayuda a construir su marca e impulsar las ventas mediante una combinación de publicidad de búsqueda pagada, optimización de búsqueda natural y actividades en las redes sociales.

Sin embargo, el éxito atrajo a imitadores, incluidos sitios de comercio electrónico que vendían falsificaciones de la joyería de Links of London. Estos falsificadores anunciaban sus productos falsos en los motores de búsqueda, desviando tráfico destinado a Links of London y aumentando los costes de las campañas de pago por clic (PPC).

“A medida que Links of London se convertía en una marca de lujo mundial, el cierre de los sitios web falsos era clave para hacer crecer los ingresos de comercio electrónico, así como para proteger la calidad y la reputación de nuestra marca”, explica la Responsable Online de Links of London, Caroline Rolfe. “La adopción de medidas eficaces contra los falsificadores no habría sido posible sin la tecnología y los conocimientos en protección de marcas de MarkMonitor®.”

“This first of its kind collaboration between brand protection experts and digital marketing experts in clearing the path of advertisers who were selling counterfeits led to significant positive impacts in online advertising.”

— Caroline Rolfe, Links of London Head of Online

Desafíos

- Competir con los falsificadores en los canales de comercio electrónico y en la búsqueda pagada
- Aumento de los costes de marketing online debido a que los falsificadores compran palabras clave de la marca
- Ciberocupas activos que roban tráfico en las búsquedas de la marca Links of London

Solución

- Links of London seleccionó MarkMonitor Brand Protection™ para defender su marca online y Managed Services para disfrutar de una mayor flexibilidad y conocimientos. Links of London estableció una novedosa colaboración con MarkMonitor y su agencia de marketing digital habitual, I Spy Marketing, para desarrollar una estrategia efectiva de protección de marca online que no sólo salvaguardara la marca Links of London de los falsificadores, sino que también contrarrestara su impacto sobre el marketing en buscadores.

Resultados

- Disminución en un 41% del coste por clic en la publicidad de búsqueda pagada, atrayendo más tráfico con el mismo presupuesto
- Aumento en un 50% del tráfico web sin incrementar el gasto en anuncios
- Identificar a 239 anunciantes de búsqueda pagada que vendían mercancía falsificada utilizando la marca de Links of London como palabra clave, eliminar esos anuncios y recuperar casi un millón de visitas
- Reclamar 65 nombres de dominio de un mismo ciberocupas a través de una exitosa acción UDRP

Para afrontar este problema, Links of London estableció una novedosa colaboración con los expertos en protección de marcas, MarkMonitor®, y su agencia de marketing digital habitual, I Spy Marketing, para desarrollar una estrategia efectiva de protección de marca online que no sólo salvaguardara la marca Links of London de los falsificadores, sino que también contrarrestara su impacto sobre el marketing en buscadores. La estrategia empleada redujo el número de anuncios de búsqueda publicados por los falsificadores y, junto con una gestión y análisis inteligentes de las campañas, contribuyó a una impresionante reducción del 41% en el coste por clic (CPC) de la publicidad de búsqueda.

Desafío

Los falsificadores son expertos en copiar las mejores prácticas en el marketing online, imitando las estrategias de marketing digital de las marcas líderes mediante la creación de campañas de PPC que se aprovechan de los nombres de marca de las compañías y de los términos de búsqueda de productos populares. Como resultado, las marcas conocidas pueden terminar compitiendo con los falsificadores para captar tráfico y clientes potenciales.

A medida que Links of London se transformaba en una marca de lujo líder, se convirtió en un objetivo cada vez más atractivo para los falsificadores y los ciberocupas, que se aprovechaban de su nombre de marca altamente conocido para atraer a clientes potenciales a sitios no autorizados. Links of London se enfrentó a falsificadores con experiencia que pujaban y se aprovechaban de los términos de búsqueda de sus marcas para desviar tráfico de los sitios web oficiales de Links of London, incrementaban el coste de sus términos de búsqueda y afectaban a los resultados globales de la venta online. Y, por supuesto, los sitios de los falsificadores no proyectaban la imagen de marca adecuada ni facilitaban al cliente una experiencia equivalente a la que los consumidores confían encontrar en el sitio web genuino de Links of London.

Links of London también era el objetivo de ciberocupas que abusan del sistema de nombres de dominio al incluir marcas comerciales en sus nombres de dominio. Conscientes de las oportunidades que brindaba esta conocida marca, los malhechores explotaban su atractivo para atraer tráfico y monetizar sus sitios.

“Mientras nuestro negocio de comercio electrónico seguía creciendo, me di cuenta de que los falsificadores suponían un gran obstáculo para nuestro crecimiento continuado. No teníamos recursos internos que se pudieran dedicar a evaluar profesionalmente el alcance del problema de los falsificadores y determinar la

“Como resultado de la eliminación de sitios web falsos y campañas publicitarias de PPC, nuestra agencia de marketing digital I Spy ha sido capaz de aumentar el tráfico de nuestro sitio web en un 50% sin incrementar el gasto en publicidad. El retorno de la inversión que ha generado nuestra estrategia de protección de marca online es satisfactorio, lo cual nos permite justificarla perfectamente ante nuestra Junta”.

— Caroline Rolfe, Links of London Head of Online

forma de abordarlo de manera sistemática”, reconoce Rolfe. “Decidimos ponernos en contacto con MarkMonitor para afrontar el problema de forma integral y con la perspectiva de un experto.”

Solución

Links of London, junto con su agencia de marketing digital I Spy Marketing, eligió MarkMonitor® para ayudarles a desarrollar una estrategia de protección de marca que combatiera a los defraudadores de marca online. Esta colaboración permitió al equipo identificar a los falsificadores que utilizaban publicidad de PPC y a los ciberocupas que se estaban aprovechando de la marca para lucrarse.

MarkMonitor desarrolló una estrategia de protección de marca para Links of London, identificando rápidamente los sitios que se estaban aprovechando de la marca y estableciendo medidas de persecución adecuadas para frenar los abusos. Dado que los anunciantes que venden falsificaciones violan las políticas de los motores de búsqueda, MarkMonitor pudo informar a las empresas de los buscadores y conseguir que los anuncios fraudulentos fueran eliminados. Para derrotar a los ciberocupas, MarkMonitor envió notificaciones automáticas a las partes interesadas y recurrió a la aplicación de la Política Uniforme de Resolución de Disputas por Nombres de Dominio (UDRP) en los casos de alto riesgo y los sitios de tráfico elevado. El proceso UDRP permitió a Links of London hacerse con el control de esos dominios y redirigir el tráfico desviado hacia los sitios web oficiales de Links of London.

La eliminación de estos competidores ilícitos redujo el CPC de las palabras clave de la marca e incrementó el tráfico. Esto permitió a I Spy Marketing centrarse en lo que hace mejor: ampliar el impacto de la marca Links of London.

“Siempre estamos buscando maneras de aumentar el ROI de las campañas de nuestros clientes. Ésta ha sido la primera vez que colaboramos con MarkMonitor e incorporamos una estrategia de protección de marca en nuestras iniciativas de campañas publicitarias con PPC para Links of London. El resultado ha sido una mejora sustancial para Links of London”, resume Robb Nishma, socio de I Spy Marketing.

Resultados

MarkMonitor desarrolló una estrategia de persecución en múltiples frentes dirigida tanto a los falsificadores y ciberocupas como a contrarrestar a los defraudadores de

marca y recuperar el tráfico y los ingresos asociados legítimos de Links of London. El equipo de MarkMonitor identificó 239 sitios de comercio electrónico fraudulentos que compraban palabras clave de la marca y lo notificó a los motores de búsqueda, que eliminaron los anuncios por violar sus políticas. Estos sitios generaban casi un millón de visitas al año, un tráfico que debería haber llegado al sitio web oficial de Links of London.

MarkMonitor® también identificó más de 750 sitios de ciberocupación que estaban desviando tráfico de Links of London, envió notificaciones sobre los dominios fraudulentos a las partes correspondientes y recomendó medidas de persecución adicionales cuando era necesario. Como resultado, Links of London dio el siguiente paso lógico e inició una reclamación UDRP contra un ciberocupador cuyos sitios generaban grandes volúmenes de tráfico. A Links of London se le otorgaron 65 dominios que poseía y operaba esta única persona y los redirigió al sitio web oficial de Links of London, junto con un importante volumen de tráfico desviado.

I Spy Marketing utilizó las sólidas herramientas de gestión y análisis de campañas de PPC para optimizar las campañas de marketing online de Links of London, consiguiendo un enorme impacto positivo. De abril de 2010 a marzo de 2011, I Spy Marketing redujo un 41% el CPC de los términos de búsqueda de la marca Links of London. Como consecuencia, I Spy Marketing consiguió aumentar un 50% el tráfico del sitio web Links of London sin incrementar el gasto en publicidad. Además de reducir los costes de CPC, Links of London ha mejorado significativamente el coste de adquisición de nuevos clientes y ha incrementado las ventas de comercio electrónico.

Como marca de lujo, Links of London seguirá siendo un objetivo para los defraudadores de marca, que esperan apropiarse de parte de su esplendor, tráfico e ingresos. Sin embargo, la colaboración continuada de los expertos en protección de marca de MarkMonitor y los profesionales de marketing online de I Spy Marketing asegurará que estos defraudadores no tengan éxito, de forma que Links of London se pueda centrar en complacer a sus clientes y ampliar su negocio.

Acerca de MarkMonitor

Como líder global en protección de marcas online, MarkMonitor proporciona tecnología y conocimientos avanzados que protegen los ingresos y la reputación de las marcas más importantes del mundo. En el mundo digital, las marcas se enfrentan a nuevos riesgos debido al anonimato de la web, su alcance global y los cambios en los patrones de consumo de contenidos digitales, bienes y servicios. Los clientes eligen MarkMonitor por su combinación única de conocimientos líderes del sector, tecnología avanzada y amplias relaciones con la industria para preservar sus inversiones en marketing, los ingresos y la confianza de los clientes.

Más de la mitad de las empresas Fortune 100 confían en MarkMonitor para proteger sus marcas online. **Descubra qué podemos hacer por usted.**

MarkMonitor Inc.
Estados Unidos (800) 745-9229
Europa +44 (0) 203 206 2220
www.markmonitor.com