

¿Necesita Llevar Más Tráfico a su Sitio Web?

La función de redirección de Front Porch puede utilizarse para enviar suscriptores a sitios designados por el proveedor de servicio de Internet (ISP) durante la sesión de navegación del suscriptor. El ISP puede manipular la redirección de suscriptores con base en sus niveles de servicio u otros criterios, tales como su localidad geográfica o el estado de su cuenta. Los servicios de redirección se configuran y modifican fácilmente utilizando el sistema de servicios basados en web de Front Porch (FPS). La redirección puede utilizarse para llevar tráfico a un sitio web designado. El uso más popular de esta función es dirigir a los suscriptores al portal del ISP, al momento que estos inician su sesión. Al suscriptor se le direcciona sin importar la página de inicio configurada en su navegador. El ISP puede elegir entre mostrar, o no, la página originalmente solicitada por el suscriptor contenida en una pequeña ventana. La redirección también puede realizarse en el transcurso de la sesión, por lo que no se limita al inicio de la misma.

La función de redirección también puede utilizarse para establecer un "portal cautivo" que puede utilizarse para restringir a los suscriptores o a un grupo de suscriptores, para que sólo accedan a sitios autorizados. El portal cautivo puede configurarse para que el suscriptor sea redireccionado una sola vez o puede programarse para mantenerse persistente cada vez que el suscriptor se conecta para iniciar una nueva sesión.

El ISP puede estar seguro que los suscriptores visitarán el sitio y tomarán acciones

Los portales cautivos tienen muchas aplicaciones potenciales. Los suscriptores pueden direccionarse a una página que muestre información importante, que el ISP requiere que su cliente vea y tome acciones antes de continuar con su sesión de navegación en Internet. Las aplicaciones incluyen direccionar nuevos suscriptores a una página de "condiciones del servicio" o de registro, direccionar suscriptores morosos a una página de cobros electrónicos para que realicen su pago y se pongan al corriente, direccionar suscriptores hacia un anuncio importante que deben leer, hacer una selección de servicio, descargar una aplicación o actualización importante.

Los portales cautivos garantizan que los suscriptores visiten el sitio designado y tomen las acciones requeridas, antes de continuar hacia otros sitios web. El sistema de Front Porch provee al ISP la flexibilidad de configurar dichos servicios según se requieran y permite que los suscriptores se liberen automáticamente del portal cautivo sin necesidad de intervención de ISP. Al utilizar la función de portal cautivo, el ISP tiene nuevas oportunidades de proveer servicios de valor agregado, mejorar el servicio al cliente y reducir los costos de operación.

Generación de Nuevos Ingresos con un Portal Más Visitado

Situación: Un ISP internacional importante, propietario de un portal de marca renombrada, obtenía ingresos publicitarios derivados del número de visitas a su portal. Sin embargo, muchos de sus suscriptores preferían usar otros portales competidores, en lugar del propio del ISP.

Resultados deseados: El ISP quería llevar más tráfico a su propio portal para incrementar el número de consultas y los ingresos publicitarios.

La solución única de Front Porch: Con la función de redirección de suscriptores del PorchLight, el ISP direccionó a todos sus suscriptores hacia su propio portal al momento que sus clientes se conectaban, sin importar la página de inicio configurada en los navegadores de Internet de los suscriptores. Las páginas de inicio solicitadas por los suscriptores se mostraban en otra ventana de menor tamaño.

Resultados: Front Porch ayudó al ISP a incrementar, de manera dramática, el tráfico hacia su portal al redireccionar a todos los suscriptores al momento de iniciar su sesión. **Los resultados fueron convincentes. El ISP registró en su portal un incremento del 65.6% en consultas por parte de sus propios suscriptores.** El ISP incrementó de manera significativa sus ingresos por publicidad en línea al generar un mayor volumen de impresión de anuncios.

Front Porch - México

Ramiro Aguirre

Gerente de Ventas - México

raguirre@frontporch.com

Teléfono: (81) 1096-4125

James Cook 2919

Col. Cumbres 5o. Sector

Monterrey, N. L.

México C. P. 64610

Front Porch - US

Carl Daly

Director of Sales

cdaly@frontporch.com

Phone: (209)288-5526

14520 Mono Way

Sonora, CA 78641

www.frontporch.com

Usando Portales Cautivos Para Retener Clientes

Situación: Un importante ISP europeo estaba por discontinuar uno de los números telefónicos para acceder su red. Necesitaban transferir aproximadamente 20,000 subscriptores del viejo número a la nueva plataforma. Sus opciones iban desde apagar la conexión antigua sin previa notificación y esperar que los subscriptores buscaran al ISP para informarse, o iniciar una campaña de contacto a subscriptores por medio de correo electrónico y/o postal para informarles de la situación.

Resultados deseados: El ISP quería una solución que resultara efectiva a costo razonable y que garantizara un alto nivel de servicio a sus subscriptores. Querían evitar la pérdida de clientes después de realizar el cambio a la nueva plataforma.

La solución única de Front Porch: Front Porch colaboró con el ISP para atender el problema por fases. El ISP adquirió las soluciones de Mensajería y Redirección de Front Porch que les permitió comunicarse en línea directamente con los subscriptores y aplicar varios niveles de persuasión conforme la fecha del cambio se acercaba. Inicialmente, el ISP contactó a cada subscriptor utilizando el PorchLight para enviar un aviso directamente a los subscriptores mientras estuvieran conectados en línea. El aviso aparecía como una ventana en cada navegador, sin importar el sitio web que estuvieran visitando en ese momento. El ISP retenía el control de la frecuencia de aparición. Esta fase resultó en un porcentaje bajo de subscriptores cambiados al nuevo número.

En el siguiente paso se aplicó un "portal cautivo" utilizando la función de Redirección. El PorchLight redireccionó a cada subscriptor sin importar su página de inicio. Los subscriptores fueron enviados a una página web del ISP con detalles claros sobre el cambio a realizarse. Los subscriptores no podían ir a otra página; tenían que escoger entre descargar la configuración del nuevo acceso o continuar navegando libremente. Al forzar a los subscriptores a hacer dicha selección, el ISP estaba seguro que sus clientes habían leído y entendido la información. Esta fase tuvo un efecto dramático al conseguir que la mayor parte de subscriptores migraran hacia el nuevo número de acceso. Sin embargo, quedaba un pequeño grupo de usuarios que no había hecho el cambio todavía.

El paso final, a unos días de cumplirse el plazo, fue más persuasivo. Nuevamente, utilizando la función de Redirección de Front Porch se creó un "portal cautivo", los subscriptores se direccionaron a una página web del ISP y se les forzó a que descargaran la nueva configuración de acceso, antes de permitirles continuar con su navegación en Internet, ahora usando el nuevo número de acceso.

Resultados: Al utilizar un enfoque dinámico, amigable y persuasivo para atacar un problema común, el ISP descubrió los siguientes beneficios:

- Incremento en la lealtad de los clientes
- Promoción de una imagen positiva y profesional
- Ahorros significantes en costos
- Retención de un número considerable de subscriptores y flujos de ingresos asociados

