



CASO DE ESTUDIO

PREPARADOS PARA SEGUIR CRECIENDO

La evolución:

Desde 2022, CA Osasuna ha trabajado para conocer mejor a sus aficionados y encontrar nuevas formas de convertir ese conocimiento en acciones concretas. Junto a Two Circles, el club ha desarrollado un ecosistema de aficionados que conecta sus canales digitales, comunicaciones y sistemas de reporting. A medida que la colaboración ha evolucionado, Osasuna ha utilizado estas capacidades para ampliar su base de aficionados identificados, crear journeys automatizados, impulsar la captación y renovación de socios y relacionarse de forma más eficaz con distintos grupos de aficionados. Este enfoque va ahora más allá del fan engagement. A través de la plataforma KORE, Osasuna está consiguiendo una mayor visibilidad sobre sus acuerdos comerciales y haciendo seguimiento de cientos de acuerdos dentro de su cartera de partners. Con la colaboración con Two Circles renovada hasta 2030, Osasuna puede seguir avanzando en cómo conoce a su creciente base de aficionados, cómo se relaciona con ella y cómo genera valor a partir de ella.

371K+

Aficionados identificados

60K

Usuarios registrados
mediante SSO

400+

Acuerdos con partners
gestionados

Qué ha cambiado:

CA Osasuna ha ido más allá de la simple recopilación de datos sobre sus aficionados y ha desarrollado la capacidad de utilizarlos de forma más eficaz en toda la organización. Junto a Two Circles, el club ha adquirido un conocimiento más profundo de sus aficionados y de las distintas formas en las que interactúan con el club, sentando las bases para una relación más personalizada.

- El club ha creado una base de datos de más de 371.000 aficionados
- Hasta 5.000 nuevos registros de usuarios en momentos clave
- Los perfiles de los aficionados recogen información como idioma, comportamiento en la app, uso de dispositivos y composición del hogar
- Ticketing, web y app están integrados con el SSO de Two Circles, con futuras integraciones previstas en retail, fidelización y gamificación
- La gestión y el reporting de los acuerdos comerciales se han integrado en un único enfoque, abarcando tanto a los principales partners como al conjunto de la actividad comercial de CA Osasuna

Cómo se está activando:

Journeys continuos para los aficionados: Los journeys automatizados permiten a CA Osasuna relacionarse de forma diferente con sus aficionados en función de si son socios, seguidores, compradores de entradas, usuarios de la app o consumidores de OTT.

Impulsando el crecimiento de socios: Las campañas de email segmentadas se utilizan tanto para captar nuevos socios como para impulsar las renovaciones, convirtiendo el conocimiento de los aficionados en resultados comerciales medibles.

Hablando con cada aficionado a su manera: Las preferencias de idioma permiten a CA Osasuna comunicarse con sus aficionados en tres idiomas, mientras que la información sobre su comportamiento abre nuevas oportunidades de personalización.

Aprendiendo del comportamiento: Los datos sobre el uso de la app, el consumo de vídeo y los dispositivos utilizados ofrecen al club una visión más completa de cómo los aficionados interactúan con Osasuna más allá de los días de partido.

Una única fuente para la toma de decisiones: Los informes de Tableau reúnen la información sobre rendimiento y proporcionan a los equipos una fuente de información única y consistente.

Impacto en el negocio:

Cuatro años después del inicio de la colaboración, CA Osasuna está aprovechando sus capacidades digitales en toda la organización. Los emails dirigidos a socios alcanzan de forma constante tasas de apertura superiores al 50%, mientras que los journeys automatizados y las campañas segmentadas contribuyen al crecimiento y la renovación de socios. La colaboración también se ha ampliado a la actividad comercial de CA Osasuna, y el club utiliza ahora la plataforma KORE para hacer seguimiento de la activación de activos en 21 acuerdos principales y más de 380 acuerdos comerciales. Con nuevas integraciones de retail, fidelización y gamificación previstas, y la colaboración renovada hasta 2030, CA Osasuna continúa desarrollando y ampliando aquello que ya está dando resultados.

“El proyecto junto a Two Circles ha supuesto un paso adelante en nuestra estrategia de relación con los aficionados. Queremos conocer mejor a nuestra comunidad para poder ofrecerle experiencias cada vez más relevantes, personalizadas y adaptadas a sus necesidades. El objetivo es poner al aficionado en el centro. Entender mejor sus intereses y comportamientos y, a partir de ahí, construir una relación más cercana y duradera con cada uno de ellos. En este sentido, la colaboración con Two Circles nos permite avanzar en la transformación digital del club.”

– Mikel Erbiti, Responsable de CRM



PREPARADOS PARA SEGUIR CRECIENDO.
CA OSASUNA

Ponte en contacto con nosotros para descubrir qué podría hacer la plataforma KORE Intelligence por tu negocio.
Contacto: hello@twocircles.com

