

Marketing e comunicazione attraverso l'email

*Le tecniche più efficaci presentate
attraverso alcuni casi di successo*

ADICO - 23 Maggio 2002

L'email presenta alcune caratteristiche peculiari rispetto ai media tradizionali:

Economicità

Immediatezza

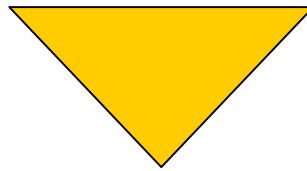
E, utilizzando sistemi adeguati:

Tracciabilità

L'email può essere utilizzata per comunicazioni 'push' o per stabilire un rapporto continuativo

Direct emailing

- **Trasposizione su Internet della pubblicità tradizionale**
- **Più economico e immediato della carta stampata**



Newsletter

- **Consente di stabilire un rapporto **continuativo** con il proprio interlocutore**
- **Consente di innescare un circolo virtuoso di sempre maggiore allineamento alle esigenze del target**

Per innescare un 'circolo virtuoso' è necessario ottenere un feed-back dalle comunicazioni

Il target

- Clienti
- Prospect
- Dipendenti
- Partner

Allineamento

Le finalità dell'azienda

- Fidelizzazione dei clienti
- Informazione interna (ai propri dipendenti, alla propria rete di vendita, ...)
- Comunicazione del proprio brand
- Offerte speciali
- Supporto tecnico

- **Nel marketing tradizionale non esistono meccanismi di interazione continuativa**
- **La comunicazione viene pensata 'a priori' e misurata su variabili indirette**
- **La Newsletter consente una tracciabilità diretta dell'efficacia del messaggio e abilita la sperimentazione**

Lo strumento

- Tracciamento dei feed-back
- Profilazione

Il feed-back può essere ottenuto a diversi livelli di dettaglio

Bounce-Back

Email ricevute

Email HTML aperte

1: Newsletter

Totale click

Click-through (lettori unici)

2: Oggetto

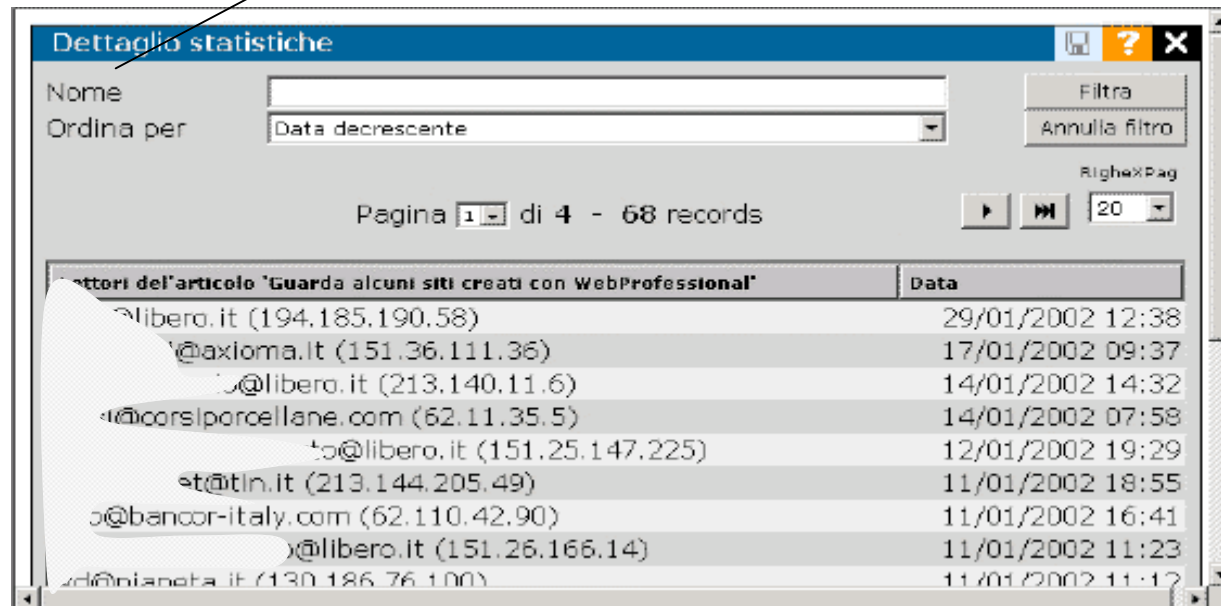
Dettaglio click per articolo, banner, link, messaggi promozionali

Lettori	Articoli Pubblicati	Letture
?	Guarda alcuni siti creati con WebProfessional	68
?	Scegli la versione di WebProfessional su misura per te	24
?	Il tuo sito è 'statico'? WebProfessional lo rende dinamico	10
?	B2Biscom realizza il sito Internet della tua azienda	10
Totale Letture Articoli		112

E' possibile arrivare a profilare il singolo destinatario

3: Lettore

Dettaglio per **indirizzo di email**, indirizzo ip, data, ora



Nome

Ordina per

Filtra

Annulla filtro

Righe/Pag

Pagina di 4 - 68 records

Destinatari dell'articolo 'Guarda alcuni siti creati con WebProfessional'	Data
...@libero.it (194.185.190.58)	29/01/2002 12:38
...@axioma.it (151.36.111.36)	17/01/2002 09:37
...@libero.it (213.140.11.6)	14/01/2002 14:32
...@corsiporcellane.com (62.11.35.5)	14/01/2002 07:58
...@libero.it (151.25.147.225)	12/01/2002 19:29
...st@tin.it (213.144.205.49)	11/01/2002 18:55
...@bancor-italy.com (62.110.42.90)	11/01/2002 16:41
...@libero.it (151.26.166.14)	11/01/2002 11:23
...@bianca.it (130.186.76.100)	11/01/2002 11:12

In sintesi: la newsletter consente un approccio sperimentale basato sul feed-back

- **E' difficoltoso individuare regole auree o modelli precostruiti per la costruzione di una buona comunicazione. La loro applicazione richiede esperienza e una buona conoscenza del proprio target.**
- **L'analisi del feed-back consente a chi gestisce la comunicazione di essere sempre più allineato con i propri interlocutori**



Agenda

- **Presentazione di B2Biscom**
- **Introduzione all'e-mail marketing**
- **Mag-News: il sistema per la comunicazione ed il marketing attraverso l'email**
- **Alcuni casi di successo**
- **Dibattito**

Mag-News: il sistema per il marketing e la comunicazione attraverso l'email

From: asp@b2biscom.it
Date: 05 febbraio 2002 16:42:36
Subject: ASP eBixtrade - Anno I N. 10 (05/12/2001)
To: (gli indirizzi selezionati)

Inserimento di elementi grafici

eBixtrade

Il titolo di un articolo è collegato a una pagina web

La newsletter può avere una struttura grafica variabile

Vuoi inviare newsletter come questa?

Gli ASP di B2Biscom

ASP: software a noleggio accessibile da Internet

Mag-News

Lo strumento per l'e-mail marketing e la creazione di newsletter.

WebProfessional

WebProfessional è la soluzione per realizzare in modo facile un sito Internet professionale.

Artex

La soluzione per la

Oggi chiunque può farlo in modo **semplice ed economico** utilizzando **Mag-News**, il sistema di e-mail marketing offerto da B2Biscom.

Chi utilizza Mag-News per inviare le proprie e-mail informative può avere in più **statistiche dettagliate** sull'interesse dimostrato dai destinatari

Offerta Speciale Mag-News

Acquistando Mag-News entro Natale paghi solamente la metà delle email che invii.

Mag-News la soluzione per l'e-mail marketing

B2Biscom presenta il servizio **Mag-News**, uno strumento di facile utilizzo per la redazione di **newsletter** e per la pubblicazione di contenuti sul Web.



Prova Gratuita

Richiedi una prova gratuita
Richiedi Mag-News in prova per 15 giorni

Contattaci

Numero Verde
800-188.888

Chiama il numero verde
800.188.888 o
scrivi all'indirizzo
asp@b2biscom.it

Iscrizione alla newsletter

La newsletter "pesa" 20kb, anche se consente l'accesso a 20Mb di contenuti

Inserimento di link ipertestuali a pagine web

Strumenti di registrazione e "cancellazione"

Mag-News è un sistema di utilizzo semplice e completamente basato su web

Le newsletter possono essere composte da più redattori

Le newsletter vengono composte sia in html che in formato testo

Si ottiene una piena consuntivazione dei risultati: chi ha letto o cliccato che cosa

Redazione

- Redattori
- Impostazioni generali
- Categorie
- Articoli
- Newsletters
- WEB
- Lettori/Gruppi
- Altri oggetti
- Contenitori
- Statistiche
- Strumenti

Da un archivio di articoli si possono comporre più newsletter

Si possono gestire e segmentare le liste di distribuzione

Gestione del "bounce-back" (indirizzi errati o non raggiungibili)

Import/export di liste di distribuzione da/verso altri sistemi

Cliente: B2Biscom PROVA

Mag-News 2000 Advanced 6.2.2

dienea
ANY KEY

Le spedizioni delle newsletter avvengono da B2Biscom, senza provocare impatti sul sistema di mail aziendale

- **Target**

- Consumatori finali

- **Obiettivo**

- Incentivare le vendite attraverso il sito web
- Incrementare la visibilità del marchio
- Fidelizzare il cliente



- **Oliviero ha migliorato la redemption della newsletter attraverso l'affinamento dei contenuti e del layout della newsletter**
- **Per ridurre il time-to-market la base di iscritti alla newsletter è stata acquistata da un fornitore esterno**

Evoluzione nella comunicazione

Prima:

Elenco di 'offerte speciali'

Accento sul prezzo

Selezione non ragionata dei prodotti

WEB-STORE OLIVIERO.it Newsletter di Oliviero.it
Numero Verde 800 18 90 90
Shopping Novità Offerte Contattaci

Occasioni

- Cardiofrequenzimetro a1 -POLAR**
€ 72,00
€ 61,97
Stefania Pirazzini, 08/01/2002
- Cyclette Easy - RIZZATO**
€ 133,76
€ 102,77
Stefania Pirazzini, 08/01/2002
- Manubri pesi - WEIDER**
€ 2,58

Scelti per voi...

- GymForm -AB FITNESS**
GymForm è lo stimolatore **elettromuscolare digitale** più innovativo e completo. Ora possiamo ottenere addominali e pettorali definiti, rassodare e dare tono alle natiche e alle cosce, oppure goderci un massaggio rilassante. Inoltre, dato che è alimentato con tre pile AAA è un dispositivo assolutamente sicuro. **€ 128,60**
Consiglia ad un amico
Stefania Pirazzini, 08/01/2002
- Atlanta 2000ei -TURNER**
Motore a corrente continua da 2,25 Hp, velocità da 1 a 16 Km/h. **Piano di corsa ammortizzato, regolazione elettrica dell'inclinazione da 0-15°**, richiudibile, consolle di comando a 5 display a cristalli liquidi con le seguenti informazioni: velocità, tempo, inclinazione, distanza, stima delle calorie bruciate. **€ 970,94**

WEB-STORE OLIVIERO.it Newsletter di Oliviero.it
Numero Verde 800 18 90 90
Shopping Novità Offerte Contattaci

Mettiti in forma!
Bentrovati a tutti i nostri fedelissimi lettori. Questa settimana abbiamo interessanti proposte legate al mondo dello **Sport e al Tempo libero**. Sul nostro sito potrete consultare in tutta libertà migliaia di articoli evitando la fila dei negozi tradizionali. Inoltre, vi consiglio di dare un'occhiata al sezione **moda giovane-jeanseria**, solo per questa settimana potrete usufruire di uno sconto del **10 %** su tutto il reparto...
Non male, vero?
Fabrizio Selvagno, 13/05/2002

Runner 2000 e.i.
Nuovissimo Tapis Roulant del bellissimo design realizzato con ottimi materiali che assicurano durata nel tempo e grande stabilità. Ha una potenza: 2,75 HP. Velocità: 0.8-16 Km/ora. Inclinazione elettrica: 0-15°. Il piano di corsa è ammortizzato. E' dotato di computer con le seguenti informazioni: tempo, distanza, pulsazioni, velocità, calorie. Innovativo sistema di **rilevazione cardiaca HAND PULSE** con sensori palmari senza cavi per il massimo comfort.
Consiglia ad un amico
Ernesto Bruscia, 13/05/2002

Paradise -VISION
Con questa **Racchetta da Beach Tennis** potrai divertirti durante i week end trascorsi al mare. E' realizzata in Kevlar e Graphite ad alta resistenza per il massimo controllo e l'impugnatura è rivestita in materiale antiscivolo ad alta traspirabilità. Per veri professionisti...
Consiglia ad un amico
Fabrizio Selvagno, 13/05/2002

Panca addominali

Bermuda Nolan-LEE

Il meglio dell'elettrostimolazione
Non ci sono dubbi: a parte il nuovo design piacevole ed ergonomico, il nuovo **MYO 4 PRO** si distingue per una straordinaria carica di innovazione tecnologica, per una dotazione di programmi ed applicazioni ineguagliabile e per

Dopo:

Profilazione dei clienti secondo i click
Contenuto allineato al periodo dell'anno
Layout e contenuti più curati

Affinamento delle comunicazioni

- Lettori unici di questo numero: **81 (7,06%)**
- Totale letture: **112**

Testi Pubblicati

Messaggi sponsor

Banners

Links

Lettori	Testi Pubblicati	Letture
	Guarda alcuni siti creati con WebProfessional	68
	Scegli la versione di WebProfessional su misura per te	24
	Il tuo sito è 'statico'? WebProfessional lo rende dinamico	10

Le statistiche per articolo consentono di comprendere quali sono le informazioni più interessanti

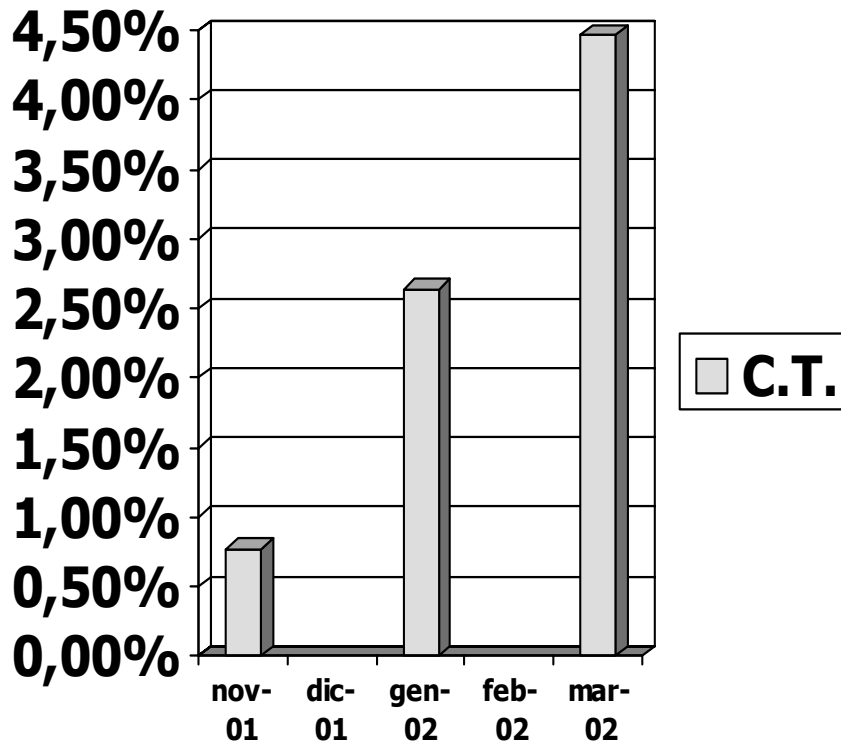
Statistiche per categoria. E' possibile comprendere su quale tipologia di informazioni incentrare la newsletter

Pagina 1 di 1 - 5 records

Dettaglio	Categorie	Nr. Testi Pubblicati x la categoria	% su tutti i Testi Pubblicati	Letture dei Testi Pubblicati x la categoria	% delle Letture su tutti i Testi Pubblicati
	Varie	13	38,24%	87	23,64%
	Nuovi Prodotti	2	5,88%	20	5,43%
	Offerte Speciali	1	2,94%	21	5,71%
	Casi di successo	1	2,94%	58	15,76%
	Prodotti	17	50,00%	182	49,46%
Totali		34		368	

* Per esigenze di privacy, i dati non sono corrispondenti al caso trattato

I risultati



- **Vistoso incremento dei click-through con la definizione di un nuovo layout e dell'arricchimento dei contenuti**

Il successo deve essere costruito nel tempo lasciandosi guidare dai propri utenti

- **La prima base di iscritti alla Newsletter è stata raggiunta attraverso acquisizione delle email da un noto portale**
 - Oliviero dispone di una buona visibilità a livello locale, ma è poco conosciuto a livello nazionale
 - Il sito Internet non disponeva ancora di un numero di accessi rilevante
 - L'acquisizione degli indirizzi ha consentito di ridurre drasticamente il time-to-market e incrementare la visibilità del sito
- **Redemption iniziale molto bassa**
 - In un ciclo di 7 newsletter il numero di utenti che hanno cliccato almeno una volta era di circa l'1%
- **La redemption varia notevolmente con le modalità di acquisizione e la profilazione del target**
 - Il costo dell'indirizzo deve essere pesato con la redemption attesa

Una diversa modalità di acquisizione degli indirizzi: il caso Findomestic

- **Target**
 - Consumatori finali
- **Obiettivo**
 - Fidelizzare il cliente attraverso un rapporto più diretto con Findomestic



- **Findomestic dispone di un brand già affermato e di un sito Internet frequentato**
- **L'acquisizione degli indirizzi avviene con ritmi sostenuti attraverso il sito Internet www.cartaaura.it**

- ➡ **La Newsletter serve ad attrarre utenti sul sito web.**
- ➡ **Il sito web è il luogo principale di raccolta degli indirizzi email**



Modulo di iscrizione



www.cartaura.it



Cos'è Carta Aura
Carta Aura è una carta di credito che mette a tua disposizione un fido da spendere come vuoi e rimborsare con comode rate mensili.

Iscriviti alla newsletter di Carta Aura, per scoprire nuovi servizi e vantaggi.

Furto o smarrimento
In caso di furto o smarrimento della Carta Aura, chiamare il Numero Verde (dall'estero chiamare il +390553374830).

Certificazione
I circuiti di gestione sono compresi nel sistema Findomestic Bank per la certificazione ISO.

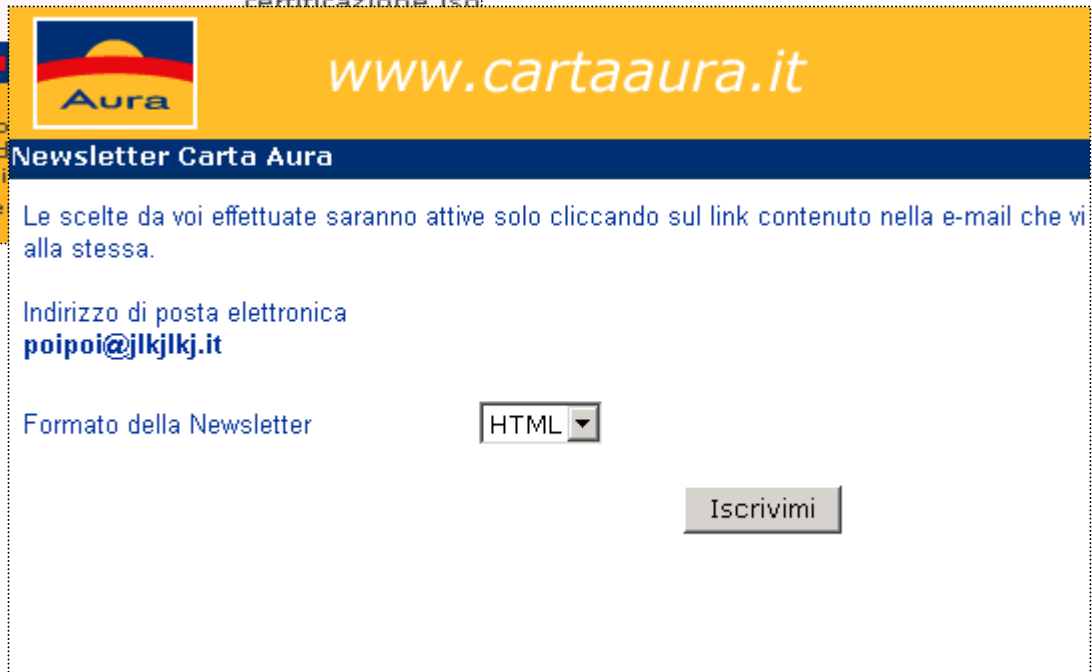
Non chiedere informazioni inutili sul modulo di iscrizione



come funziona auracard aurapremium



Carta Aura in breve
Quando usi la carta, il tuo fido disponibile diminuisce. Al momento del rimborso della rata mensile, il tuo fido disponibile aumenta. Semplice, vero?



www.cartaura.it

Newsletter Carta Aura

Le scelte da voi effettuate saranno attive solo cliccando sul link contenuto nella e-mail che vi verrà inviata alla stessa.

Indirizzo di posta elettronica

Formato della Newsletter

- **Anche la richiesta di un'unica informazione può abbattere le iscrizioni del 30%**
- **Chiedere informazioni supplementari solo alla conferma dell'iscrizione**

Canon: integrazione Newsletter-Web

Sito Web

Newsletter

Integrazione Newsletter/Web

Articolo

Focus On > Canon

SmartBase MPC ovvero il Multifunzione Full Optional!!!

Due modelli nuovi, accattivanti ed efficienti che racchiudono in un solo corpo **compatto ed elegante** tutte le funzioni indispensabili per un ufficio moderno ed efficiente. Un unico collegamento, un'unica driver di gestione, tante funzioni in un solo apparecchio per **Canon MPC400 e MPC600F**.

DF sono i primi due modelli di una gamma che prepara la differenza nel futuro dell'ambiente office. Si tratta di sistemi compatti che in un unico corpo di dimensioni contenute uniscono: una **stampante Bubble Jet** a colori, una **fotocopiatrice digitale** a colori o B/N, uno **scanner**, anche per originali di alto spessore (libri ecc...) e per il modello MPC600F anche un **fax** estremamente veloce. Il minimo ingombro, la semplice installazione, l'unico driver di gestione e la facilità di utilizzo consentono all'utente di risparmiare spazio, denaro e tempo da dedicare alla propria attività.

- **Funzione di stampa** Entrambi i modelli incorporano il motore di stampa della pluripremiata Canon S630 e sono fra i più veloci della loro classe (dato riferito al 2 gennaio 2002). Fino a 17...

- I contenuti della newsletter entrano a far parte del sito web
- Mag-News come strumento di content-management

- **Target**
 - Agenzie di viaggio
 - Consumatori finali
- **Obiettivo**
 - Dare visibilità alla propria linea di prodotto
 - Guidare il cliente nella scelta del viaggio



- **La redemption della newsletter è elevata grazie alla pubblicazione di contenuti di alto interesse (offerte sui viaggi)**
- **Gruppo Ventaglio ha sfruttato meccanismi 'virali' per l'ampliamento della base di iscrizioni**
- **Attraverso l'integrazione con il CRM può ottenere feed-back dall'attività off-line dei destinatari e, quindi, profilare i destinatari in modo più accurato**

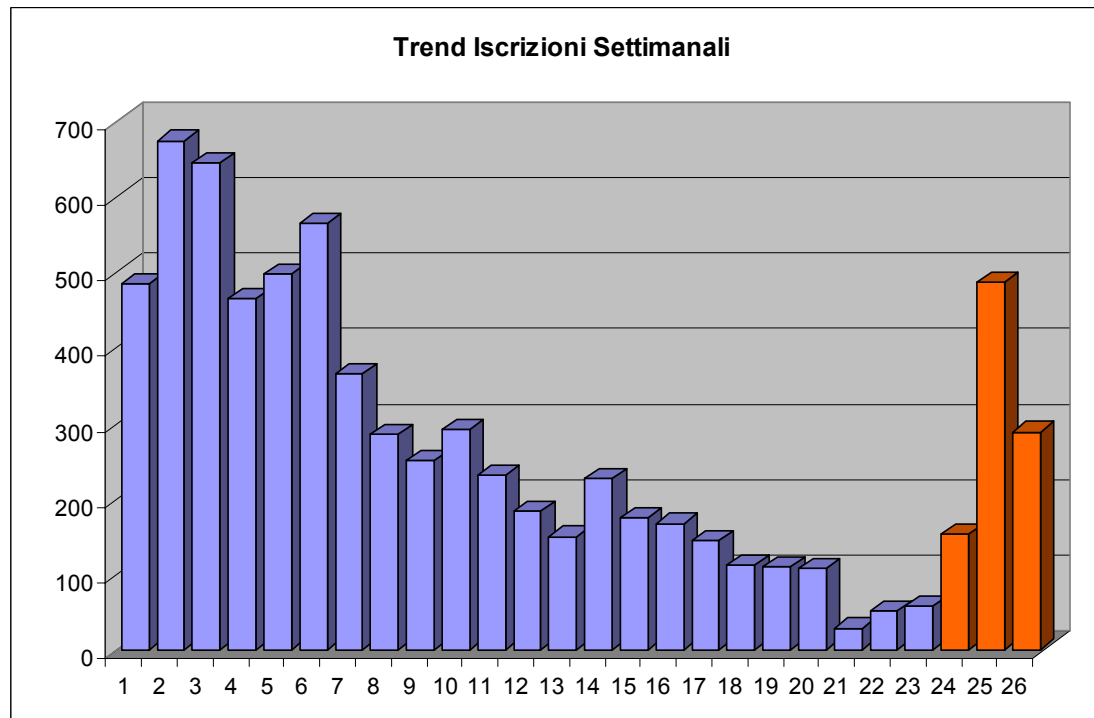
Il gioco dei Viaggi del Ventaglio

- **La newsletter di "Viaggi del Ventaglio" ha un andamento fortemente 'stagionale'**
 - Le iscrizioni aumentano in primavera e calano verso la fine dell'estate
- **Per incentivare le iscrizioni è stato costruito un meccanismo 'virale' basato su un gioco a premi**



I risultati del gioco

- **Il gioco ha rovesciato il trend di iscrizioni**
- **I lettori hanno poca propensione alla auto-profilazione**
- **Il gioco è uno strumento efficace per spingere gli utenti a profilarsi**



- **Target**
 - Clienti della banca on-line
- **Obiettivo**
 - Direct-Marketing



- **L'adozione di uno strumento ASP come Mag-News ha consentito alla Banca di dotarsi di uno strumento sofisticato in tempi ridotti**
- **Le campagne svolte sfruttano la profilazione per definire il target delle offerte**

- **We@Bank dispone di un web application server estremamente potente**
 - I tempi di configurazione per la gestione del mailing sono lunghi
- **Mag-News è un servizio ASP**
 - Non richiede la presenza di software o hardware presso il cliente
 - Si integra facilmente con il sito web esistente
- **We@Bank è stata messa in condizione di utilizzare il servizio in 2 settimane**

- **Una newsletter di presentazione di un'offerta speciale è stata inviata, con caratteristiche differenti, a 2 gruppi differenti**
- **Esempio di profilazione**



Altri esempi di Newsletter

FASTWEB

Gentile Cliente,

desideriamo informarLa che **martedì 9 aprile dalle ore 1:00 alle ore 4:00 di notte** FastWeb effettuerà un aggiornamento dei propri sistemi.

Questa operazione potrà provocare **brevi interruzioni** di alcuni minuti sulla **mail** e sui **servizi video**.

Non subiranno interruzioni la navigazione Internet e la linea telefonica.

Terminata la fase di manutenzione tutti i servizi torneranno al normale funzionamento e non sarà necessario effettuare alcuna attività da parte Sua.

Ci scusiamo per il disagio e Le porgiamo cordiali saluti.

FastWeb Spa

B2Biscom: Newsletter Interna

Fastweb: Newsletter di customer care

Suggerimenti



*Se ritenete la newsletter interessante e desiderate suggerire degli argomenti che potranno essere trattati nelle prossime uscite, contattateci mandando una **mail** oppure al 3909.*

Grazie!

La cura dimagrante di Seat

L'elenco delle possibili dismissioni di Seat: da Mondus a Elettroclick

da www.cww.it

Novità in casa Global Value, la joint venture tra Fiat e IBM

Paolo Ceretti sostituisce Franco Fusignani ai vertici della joint venture Fiat-IBM. Verso una ridefinizione delle missioni aziendali in Business Solutions?

da www.cwi.it

Supply chain management sul portale Opifici

Molti automatismi e tool di reporting per clienti e fornitori. Dialogo con Erp e sistemi legacy tramite interfacce batch

Q&A

- **Per maggiori informazioni**
 - www.b2biscom.it/magnews
 - asp@b2biscom.it