

# **Il web nella comunicazione aziendale: email marketing e crm**

**Christian Saviane – Sme.UP Web Accelerator**

# SCENARIO

Li notate anche voi?

TOTAL  
POPULATION



**7.210**  
**BILLION**

URBANISATION: 53%

ACTIVE  
INTERNET USERS



**3.010**  
**BILLION**

PENETRATION: 42%

ACTIVE SOCIAL  
MEDIA ACCOUNTS



**2.078**  
**BILLION**

PENETRATION: 29%

UNIQUE  
MOBILE USERS



**3.649**  
**BILLION**

PENETRATION: 51%

ACTIVE MOBILE  
SOCIAL ACCOUNTS



**1.685**  
**BILLION**

PENETRATION: 23%

**Gennaio 2015**

# SCENARIO

## EUROPA

**738.853.985**

POPOLAZIONE TOTALE



**539.397.504**

UTENTI INTERNET



**293.155.800**

UTENTI SOCIAL NETWORK ATTIVI



**1.025.340.015**

ABBONAMENTI MOBILE ATTIVI



## ITALIA: OVERVIEW

**61.482.297**

POPOLAZIONE TOTALE



**35.531.527**

UTENTI INTERNET



**26.000.000**

UTENTI FACEBOOK ATTIVI



**97.226.000**

ABBONAMENTI MOBILE ATTIVI



## ITALIA: INDICATORI INTERNET

TEMPO MEDIO CHE GLI UTENTI TRASCORRONO OGNI GIORNO SU INTERNET ATTRAVERSO DESKTOP O LAPTOP



**4H 41M**

PENETRAZIONE INTERNET MOBILE IN PERCENTUALE RISPETTO ALLA POPOLAZIONE TOTALE



**47%**

TEMPO SPESO MEDIAMENTE UTILIZZANDO INTERNET MOBILE OGNI GIORNO



**2H 13M**

## Il mondo è cambiato

Siamo bombardati da schermi e almeno uno è sempre con noi



- Più della metà degli italiani sono connessi a internet (**penetrazione del 58%**);
- In Italia ci sono più abbonamenti mobile dell'intera popolazione (**penetrazione 158%**);
- Quasi **5 ore** di tempo su desktop e laptop, più di **2 ore** su di un dispositivo mobile.

# SCENARIO

## Un mobile che cresce e diventa zona di comfort

- Le persone sono sempre più portate ad accedere a internet mentre svolgono altre attività (**come guardare la TV, o assistere ad un evento dal vivo**);
- La diffusione dei dispositivi mobile spinge in modo massiccio anche l'utilizzo dei social media per condividere opinioni, immagini e contenuti, **rendendo di fatto l'esperienza delle persone sempre più condivisa**.

### ITALIA: STATISTICHE MOBILE

NUMERO DI  
ABBONAMENTI  
MOBILE A BANDA  
LARGA ATTIVI



31.7M

ABBONAMENTI MOBILE  
A BANDA LARGA  
RISPETTO ALLA  
POPOLAZIONE



52%

UTENTI SOCIAL MEDIA  
ATTIVI CHE VI  
ACCEDONO  
ATTRAVERSO MOBILE



19.8M

PENETRAZIONE MOBILE  
SOCIAL RISPETTO ALLA  
POPOLAZIONE



32%

### ITALIA: UTILIZZO SMARTPHONE

PENETRAZIONE  
SMARTPHONE  
RISPETTO ALLA  
POPOLAZIONE



41%

UTENTI SMARTPHONE  
CHE CERCANO  
INFORMAZIONI LOCALI  
CON IL PROPRIO  
DEVICE



92%

UTENTI SMARTPHONE  
CHE VENGONO A  
CONTATTO CON  
PRODOTTI TRAMITE IL  
PROPRIO  
SMARTPHONE



84%

UTENTI SMARTPHONE  
CHE HANNO  
EFFETTUATO UN  
ACQUISTO MEDIANTE IL  
PROPRIO DISPOSITIVO



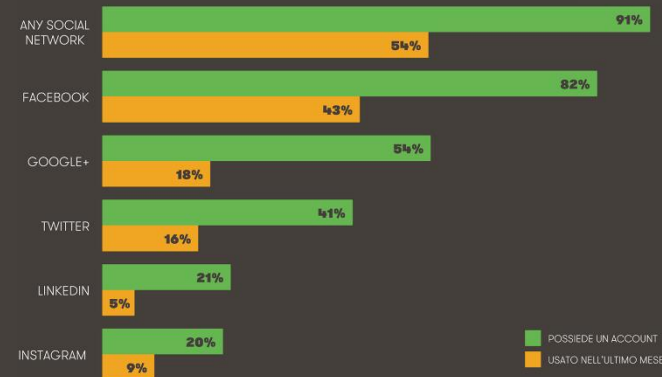
30%

# SCENARIO

## Il drive verso i social media è sempre più forte

- Rispetto allo scorso anno Twitter ha avuto una crescita spaventosa con il **44%** in più di utenti attivi al mese;
- A ruota Facebook, nonostante le voci di calo, con il **35%**;
- A sorpresa LinkedIn con il **33%** in più rispetto allo scorso anno e con ben **359 milioni di iscritti attivi ogni mese**.

## ITALIA: UTILIZZO SOCIAL MEDIA



## ITALIA: INDICATORI SOCIAL



# SCENARIO

- La crescita dei social sta avvenendo con ritmi vertiginosi grazie dunque alla diffusione dei dispositivi mobili e non sarà difficile prevedere un rallentamento di queste percentuali quando **l'universo sarà interamente mobile e always connected**.
- A sorprendere è la fascia di età protagonista della crescita: **45-65 anni**.
- Su tutti i principali social, infatti, **questa fascia di età è sempre più presente**, a dimostrazione del fatto che se il web può conoscere un'ulteriore espansione, questa è proprio da ricercare nella cosiddetta "mezza età".



PROBLEMA



Troppe informazioni, c'è il rischio di un deficit di attenzione



## Nascono le corsie pedonali per gli utenti smartphone

- Da oggi i pedoni che utilizzano lo smartphone dovranno stare attenti a **scegliere il marciapiede giusto**.
- A Chongqing, nella Cina meridionale, è stata creata **la prima corsia preferenziale per gli utenti di telefono cellulare**. Il marciapiede è diviso a metà, a destra via libera ai pedoni al telefono, a sinistra una sorta di "corsia di sorpasso", dove il cellulare è vietato da chiara segnaletica stradale.



## Nascono le corsie pedonali per gli utenti smartphone

- Da oggi i pedoni che utilizzano lo smartphone dovranno stare attenti a **scegliere il marciapiede giusto**.
- A Chongqing, nella Cina meridionale, è stata creata **la prima corsia preferenziale per gli utenti di telefono cellulare**. Il marciapiede è diviso a metà, a destra via libera ai pedoni al telefono, a sinistra una sorta di "corsia di sorpasso", dove il cellulare è vietato da chiara segnaletica stradale.



# OBIETTIVO

## Dato fruibile e comunicazione mirata

- E' indispensabile per i professionisti e le imprese **raccogliere e filtrare le preziose informazioni** che i nuovi media ci offrono sui clienti acquisiti e potenziali, sulle loro esigenze e sulle loro preferenze.
- E' altresì fondamentale **comunicare con loro**, inviando il messaggio giusto, nel momento giusto, attraverso il mezzo di comunicazione giusto e verso il segmento di mercato giusto (**solo a chi interessa**).



# SOLUZIONE

## Un sistema di comunicazione multicanale integrato al tuo gestionale

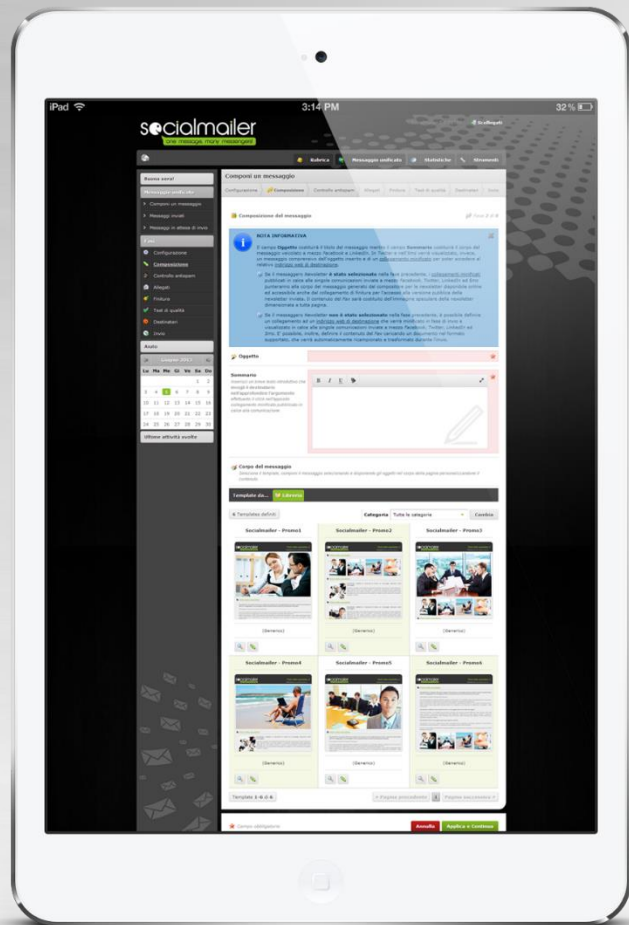
- **Aggregare, classificare e rendere fruibili le Informazioni sui contatti** provenienti da: Facebook, Twitter, Linkedin, Sito internet, Area riservata dei clienti, Sito ecommerce, CRM, ERP, Campagne a mezzo Email e ADV, Form, Terze parti;
- **Veicolare la comunicazione** attraverso tutti i canali online e mobile.





## Un messaggio, molti messengeri

- La prima **piattaforma di comunicazione multicanale**, integrata al **gestionale ERP** della tua impresa, per interagire con il mercato attraverso tutti i canali di **comunicazione online e mobile**;
- Socialmailer è lo strumento per **analizzare e valorizzare le informazioni sui contatti** e per comunicare al tuo cliente, acquisito o potenziale, ciò che gli serve e ciò che desidera.



## Importa e gestisci i tuoi contatti

- Il sistema raccoglie i tuoi contatti dal **gestionale aziendale**, dal sistema di **posta elettronica**, dalle **rubriche online (GMail, Yahoo e Plaxo)**, dai **social network**, dalle **form del tuo sito** o inserendoli manualmente nella piattaforma, definendo automaticamente il canale di comunicazione preferenziale di ogni singolo contatto;
- L'innovativo sistema di validazione dei contatti consente alla piattaforma di **evitare la duplicazione dei profili** e di verificare il corretto funzionamento del messaggero.

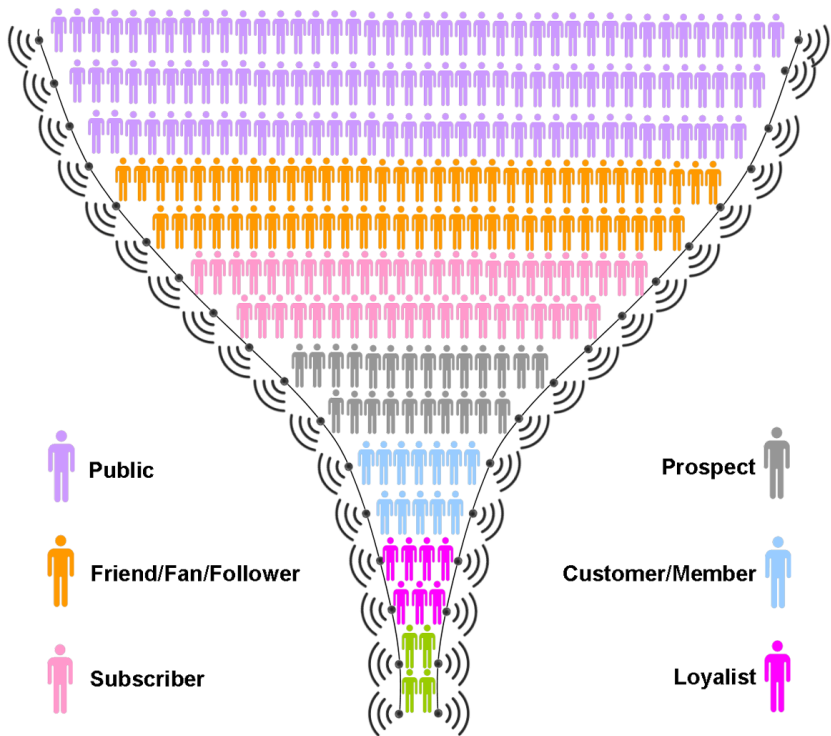
# ASSOCIA

## Associa i tuoi account social aziendali e personali

Ad esempio:

- La pagina Facebook della tua azienda;
- La pagina Facebook di un tuo prodotto;
- Il tuo utente Facebook;
- L'account Twitter aziendale;
- L'account LinkedIn personale.

Tutti gli account associati verranno presi in carico dal **sistema di aggregazione e classificazione** per la profilazione delle attività e interessi dei tuoi **amici, followers, connessioni e contatti**.



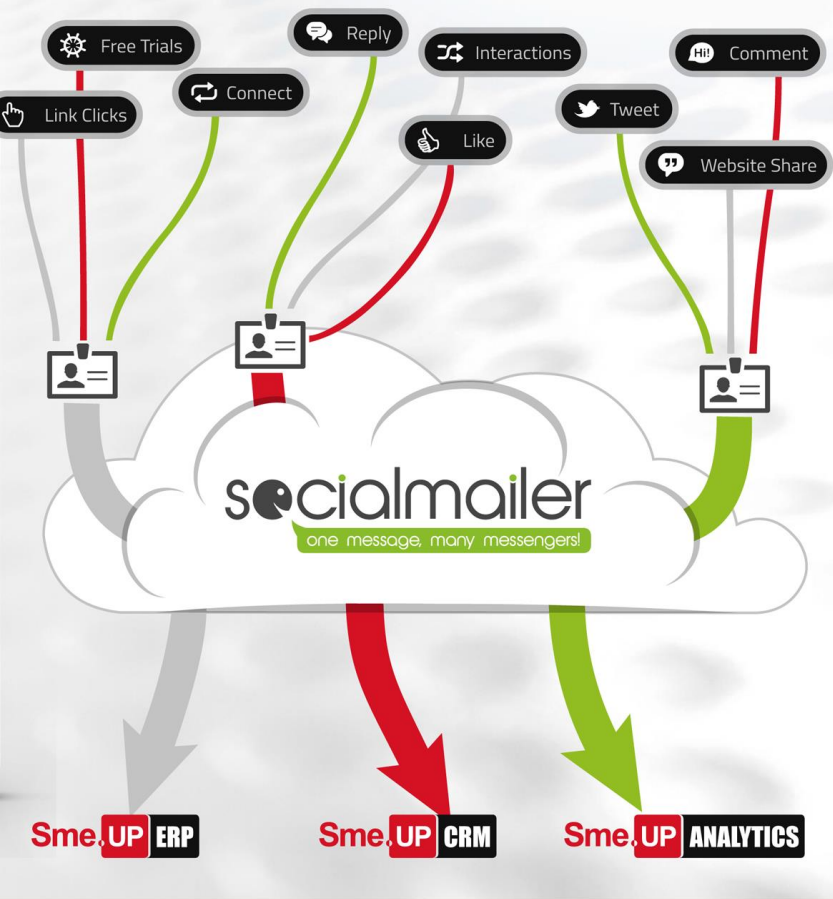
# ANALIZZA

## Trasforma in valore le informazioni sui contatti della tua impresa

Il sistema di profilazione **classifica automaticamente le informazioni**, in base a una categorizzazione dinamica, aggregando i dati provenienti da:

**Facebook** (Profilo utente, pagina)

- **Mi piace**
- **Condivisione del contenuto**
- **Post**
- **Commento**
- **Click**





# PROFILA

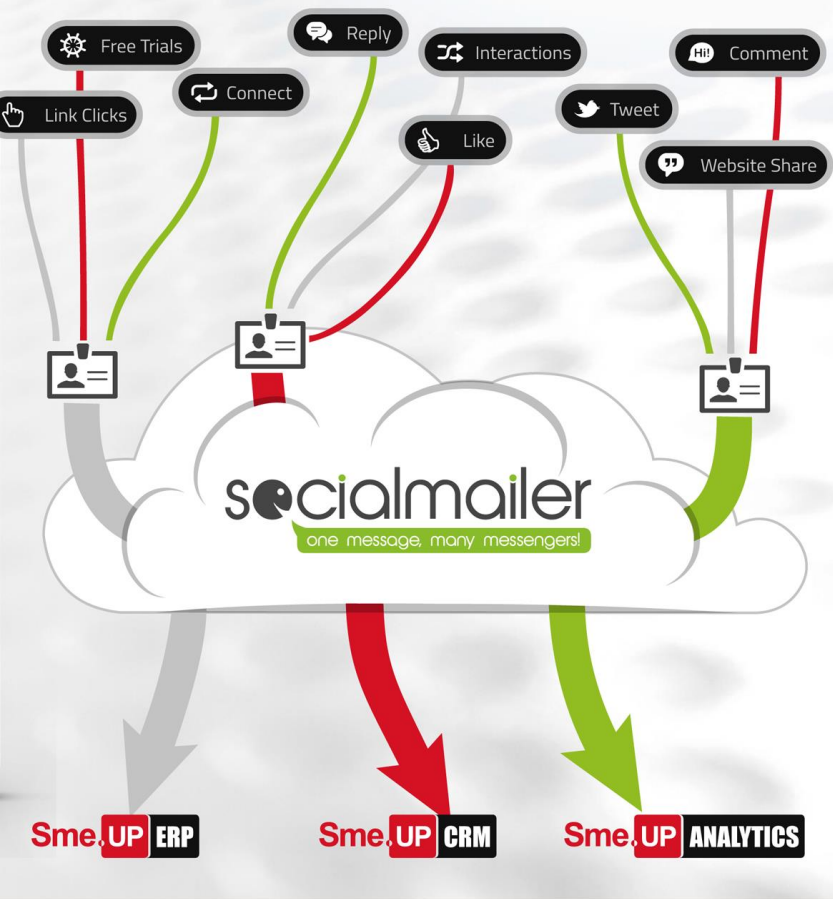
Socialmailer ti permette di interpretare e **rendere fruibile il patrimonio di informazioni raccolte dai social network** per migliorare la profilazione dei tuoi contatti.

## Twitter (Profilo utente)

- Follower
- Tweet
- Retweet
- Interaction
- Click

## LinkedIn (Profilo utente)

- Connessione
- Condivisione del post
- Skill





## COMUNICA

### Socialmailer trova il messaggero giusto per ogni tuo contatto

- **Email** (Newsletter)
- **Social Network**
  - **Facebook** (one-to-one, virale)
  - **Twitter** (one-to-one, virale)
  - **Linkedin** (one-to-one, virale)
  - **Google+** (in fase di sviluppo)
- **Sms e Fax**
- **Mobile**

E' possibile veicolare il messaggio attraverso i **singoli canali** o **messaggio unificato**.



## MONITORA

### Segui in tempo reale l'andamento delle tue campagne

E' possibile monitorare l'andamento delle campagne di marketing in base a:

- Le **azioni effettuate dagli utenti** sulle comunicazioni ricevute (Lettura, Click per argomento);
- Le **conversioni** (Compilazione di un form di richiesta informazioni predisposto su di una Landing Page);
- Il **tracciamento del percorso di navigazione** dell'utente sul sito internet istituzionale o servizio/prodotto offerto.

# TECNOLOGIA

- **Anagrafica contatti completa e dinamica, integrata al gestionale ERP o CRM;**
- **Sistema multicanale per l'importazione dei contatti;**
- **Innovativo sistema proprietario per la validazione dei contatti;**
- **Motore di ricerca avanzato dei contatti;**
- **Sistema temporizzato per la pulizia della base dati;**
- **Sistema certificato per la validazione dei mittenti;**
- **Modulo avanzato per la gestione dei ruoli e privilegi;**
- **Sistema trasversale di gestione dei gruppi, integrato al gestionale ERP o CRM;**
- **Profilazione degli interessi con analisi e classificazione semantica;**
- **Sistema per la profilazione delle azioni effettuate sui social;**
- **Modulo avanzato per la gestione di form e connettori;**
- **Compositore del messaggio drag & drop;**
- **Controllo preventivo anti-spam delle comunicazioni;**
- **Integrazione completa con i social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, G+, Pinterest).**

## Il futuro di Socialmailer nel Marketing Automation

- Attraverso il motore per la valutazione dei trend di mercato e al sistema di classificazione degli interessi, sarà possibile, entro pochi mesi, **rendere autonoma la piattaforma nel decidere** il momento ottimale per il delivery di una o più campagne di comunicazione verso il giusto segmento di mercato, **in relazione a un delivery plan e obiettivi ben definiti.**
- In parole povere: **Mailchimp + FullContact + HubSpot** (tutte realtà straniere).



**Grazie**  
**per l'attenzione!**