

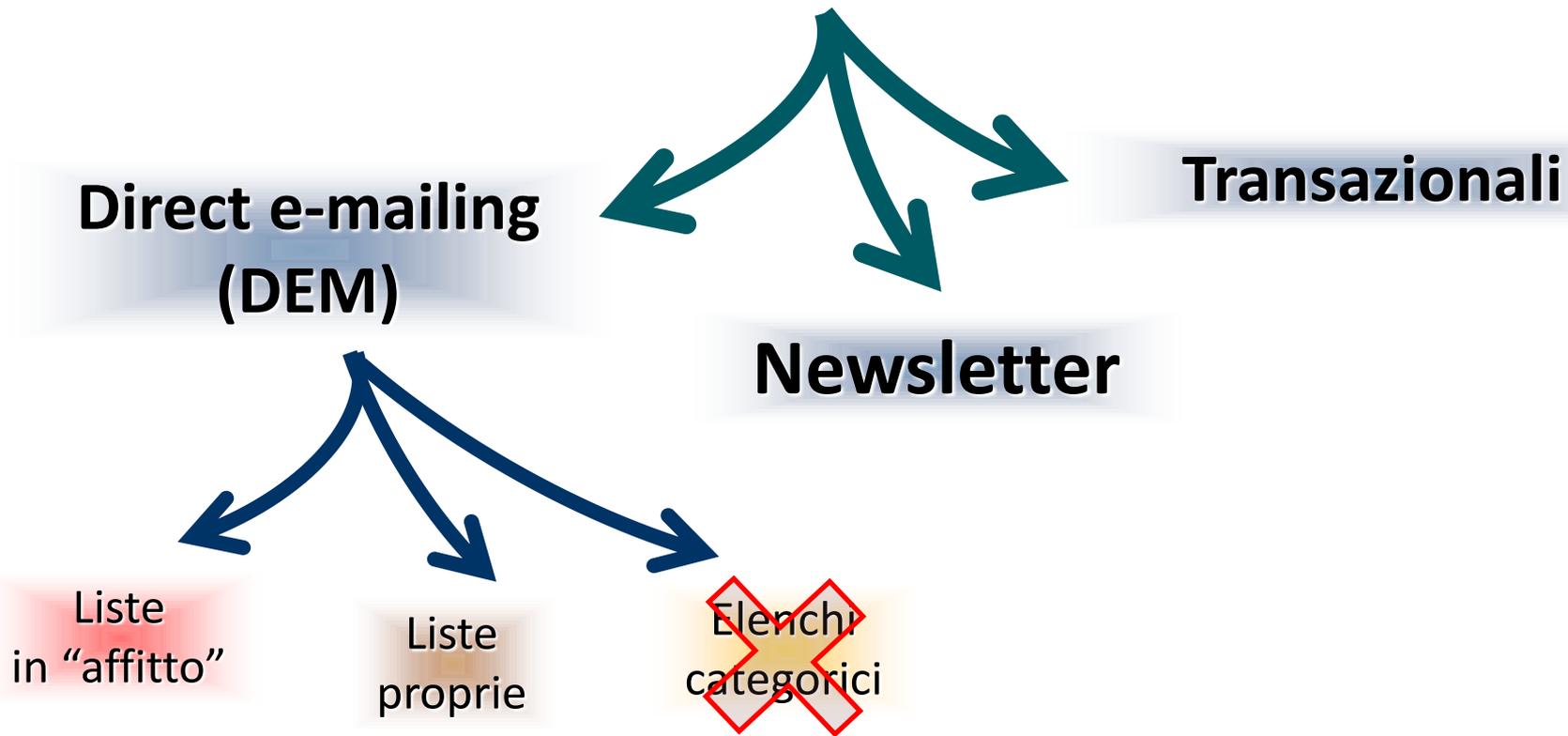
Email transazionali e automatiche per sviluppare il proprio business

Nazzareno Gorni

General Manager



ABC: Email Marketing

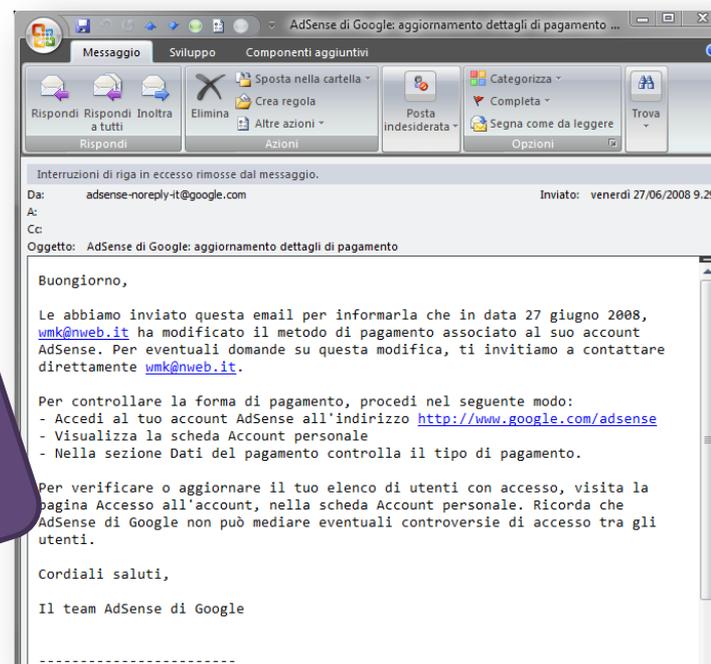


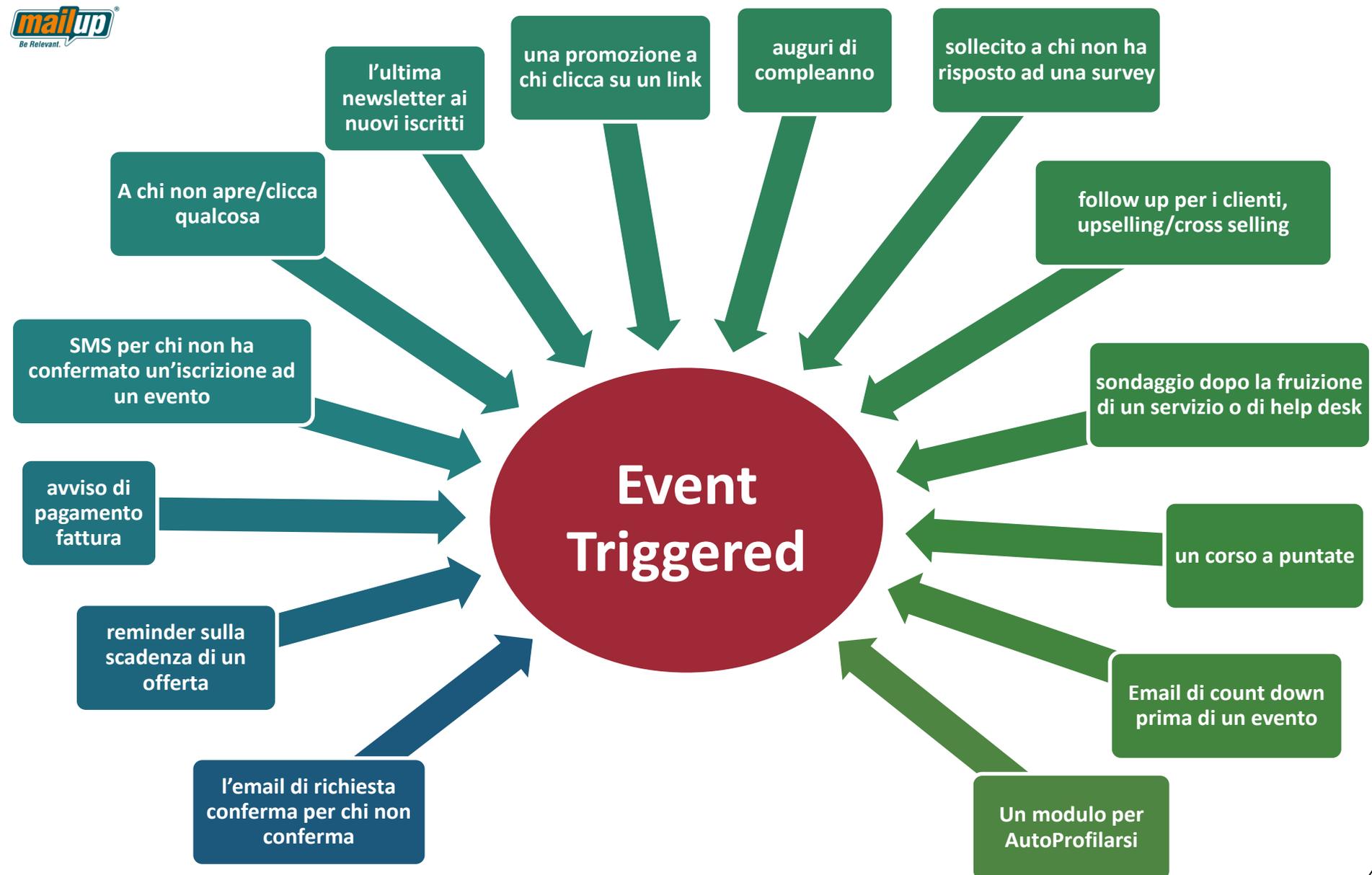
Transazionali

- Invio di fatture
- Notifiche addebiti, accrediti, conferme...
- Avvisi, scadenze
- Risponditori automatici
- Notifica Fuori Sede
- Notifica casella inesistente...

TRIGGERED
EMAILS

INVII
AUTOMATICI

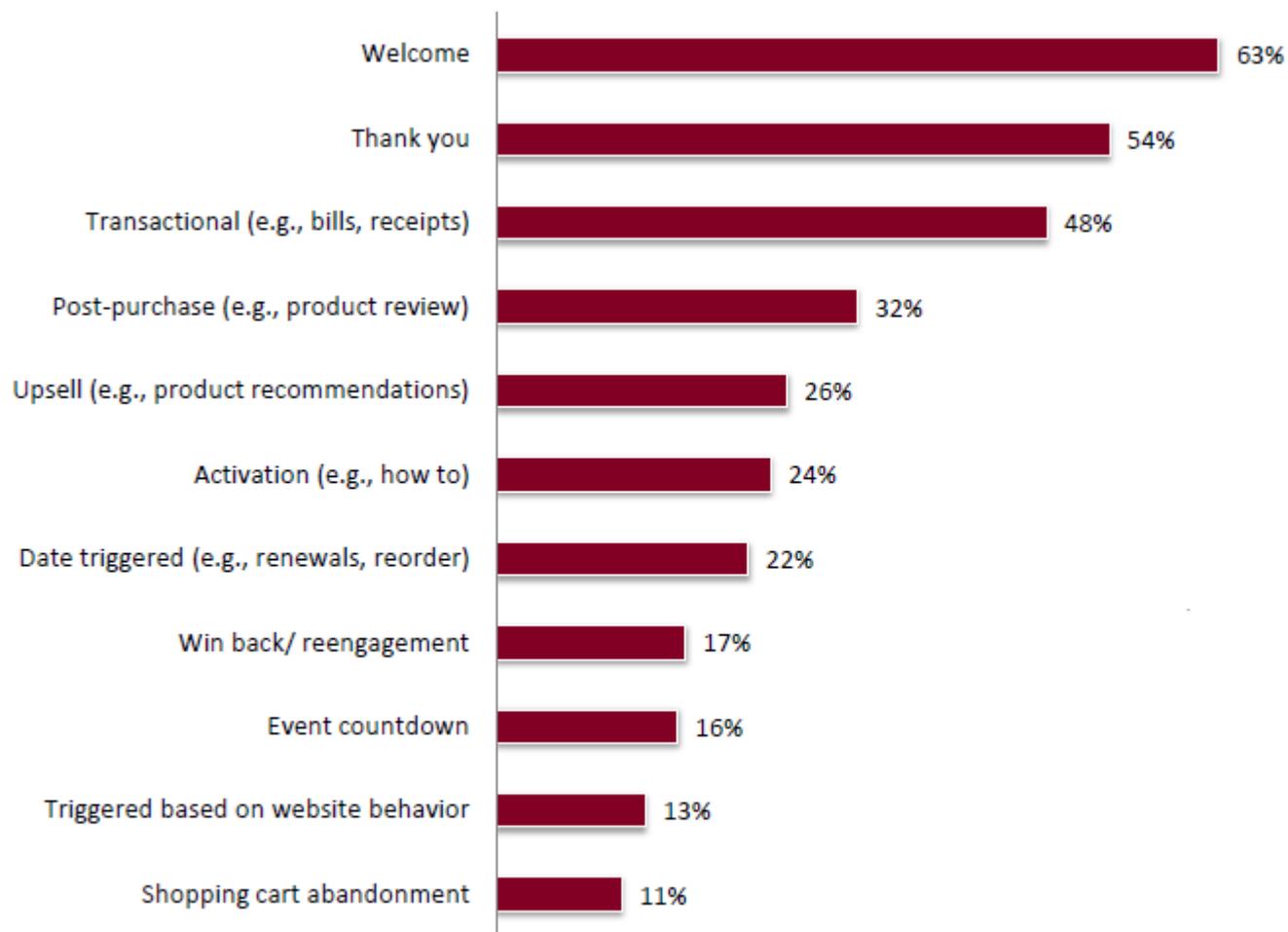




I 4 Vantaggi delle Transazionali

- 1) Maggior **numero** di campagne a parità di risorse
- 2) Focus sulla **qualità** e non sull'operatività
- 3) Maggior valore/**rilevanza** per i destinatari
- 4) Migliore **deliverability**

Invii automatici più utilizzate



Le transazionali meglio di tutti

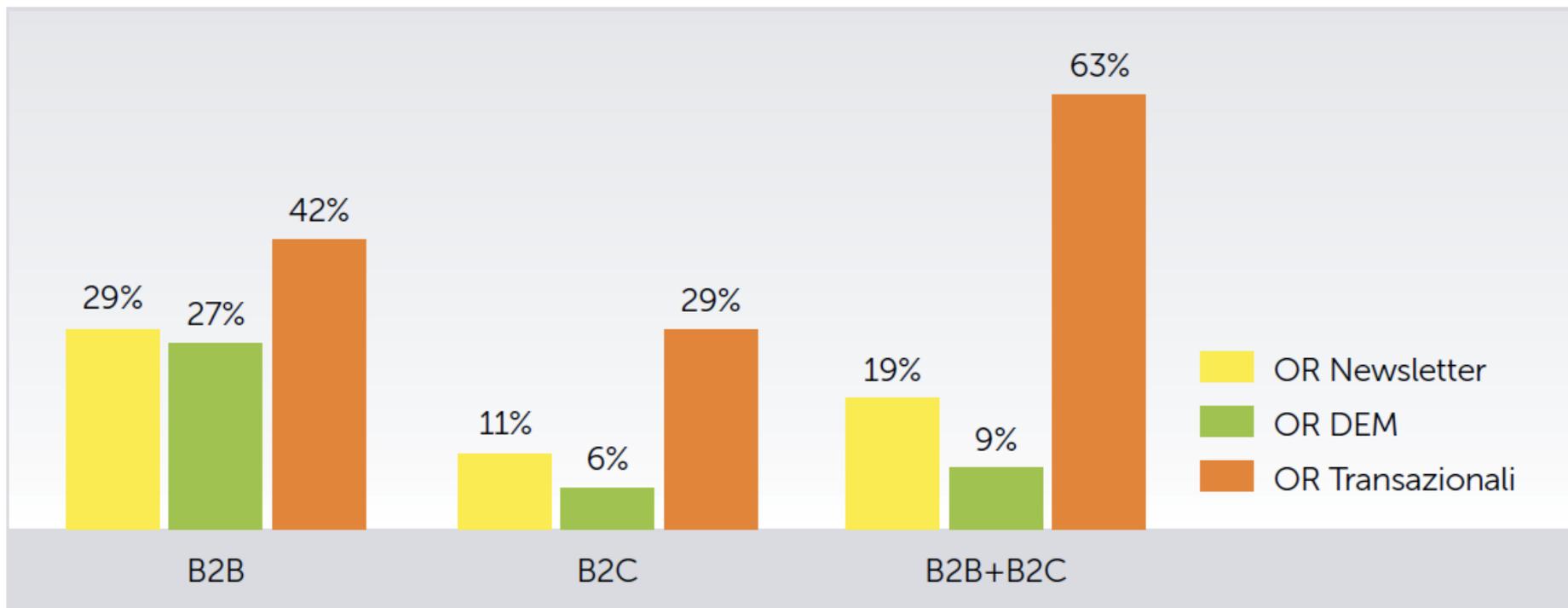


Grafico 2 - Tasso di apertura (OR - Open Rate)

Primi passi

STRATEGIA

- Individuare la tipologia di messaggi automatici che si intende attivare, con relativa frequenza
- Creare varianti in base a:
 - Variabili socio-demografiche
 - Comportamento
 - Festività/anniversari
 - Ciclici

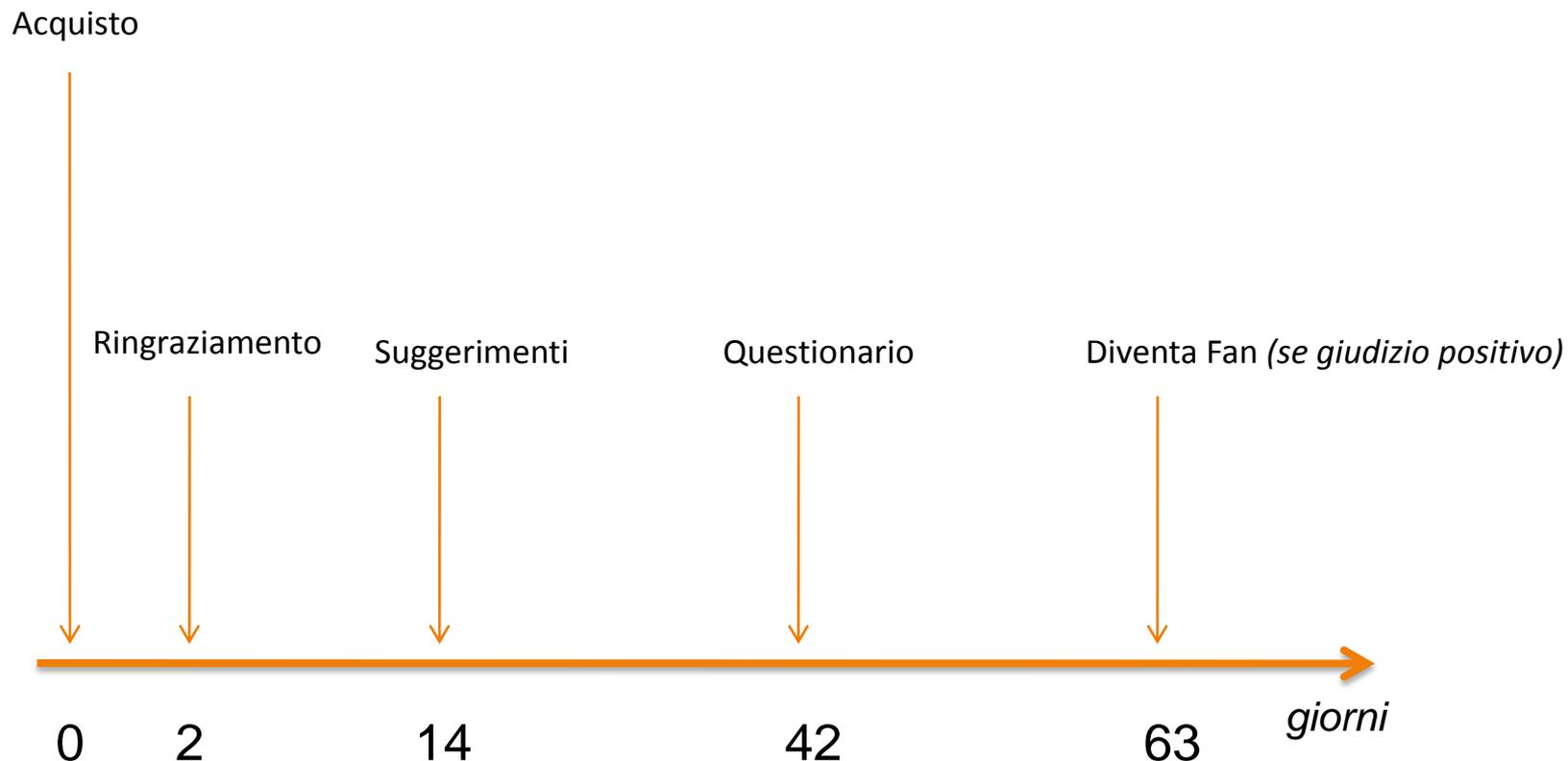
DATI

- Popolare la base dati – con le eventuali integrazioni necessarie – per disporre di tutti i “trigger” necessari
- Impostare i messaggi e programmare i meccanismi automatici di invio

VERIFICA

- Verificare la rilevanza e la non sovrapposizione degli invii, guardando non solo agli automatismi ma anche agli altri invii programmati.
- Testare il funzionamento degli automatismi.
- Monitorare periodicamente i risultati di tali invii, variandone i parametri (condizioni di attivazione, frequenza, oggetto, contenuto)

Esempio programma invii automatici



INTEGRABILITA'

✓ **Libreria API**

GET/POST, XMLHTTP, BATCH FTP, SOAP...

✓ **Flussi bi-direzionali**

✓ **Excel**



Esempi di integrazioni con MailUp:



Integrazione con ECommerce



Event Triggered Email

+

Ecommerce

Evento	Messaggio automatico	Quando
Si è registrato sull'ecommerce senza acquistare o riempire il carrello.	Benvenuto e buono sconto valido per pochi giorni.	Dopo un giorno.
Si è registrato sull'ecommerce.	Invio breve sondaggio sull'esperienza sul sito.	Dopo tre giorni.
Utente già registrato che ritorna in negozio ma non acquista.	Promozione spedizione gratuita.	Dopo un giorno.
Ha visitato più pagine di una certa categoria di prodotto.	Invio messaggio informativo sui migliori prodotti della categoria visitata, o sulle novità del Settore.	Dopo cinque giorni.
L'utente compie gli anni.	Invio auguri e promozione speciale.	Una volta all'anno.
Ha mantenuto aperta una pagina prodotto per più di 5 minuti.	Invio promozione speciale specifica sul quel prodotto.	Dopo un giorno.
Ha riempito il carrello senza acquistare.	Invio e-mail di richiesta informazioni sul mancato acquisto.	Dopo un giorno.
Ha acquistato un prodotto (1).	Invio di informazioni su prodotti correlati.	Dopo 15 giorni.
Ha acquistato un prodotto con scadenza.	Invio di informazioni su come rinnovare l'acquisto.	Una settimana prima della scadenza attesa.
Ha acquistato un prodotto (2).	Invio di informazioni sul miglior uso del prodotto, con invito a condividere l'informazione con amici.	Dopo 30 giorni, dopo 60 giorni... Fino alla conclusione del ciclo di vita del prodotto.
Non acquista più prodotti da sei mesi.	Invito a ritornare sull'ecommerce con un coupon sconto.	Dopo 6 mesi dall'ultima visita all'ecommerce.

Quali dati da condividere

Number	Italiano	English
1	ID customer	Customer ID
2	ID ultimo ordine	Latest Order ID
3	Data ultimo ordine	Latest Order Date
4	Totale ultimo ordine	Latest Order Amount
5	ID prodotti ultimo ordine	Latest Order Product IDs
6	ID categories ultimo ordine	Latest Order Category IDs
7	Data ultimo ordine spedito	Latest Shipped Order Date
8	ID ultimo ordine spedito	Latest Shipped Order ID
9	Data carrello abbandonato	Latest Abandoned Cart Date
10	Totale carrello abbandonato	Latest Abandoned Cart Total
11	ID carrello abbandonato	Latest Abandoned Cart ID
12	Totale fatturato	Total Ordered
13	Totale fatturato ultimi 12 mesi	Total Ordered Last 12m
14	Totale fatturato ultimi 30gg	Total Ordered Last 30d
15	ID tutti prodotti acquistati	All Ordered Product IDs

Triggered 2.0

Diversi messaggi a seconda delle **variabili** raccolte
(non limitarsi a semplici campi dinamici)

Gestire in modo diverso i clienti hot e cold / lead **scoring**
(Es. X degli ultimi 5 messaggi cliccati)

Messaggi **condizionati** in base al comportamento (catene), anche sollecitato
(Es. «Vuoi ricevere più informazioni su questo? Si No»)

Tono: conversazione, **personale**, con riferimenti ad azioni passate
(es. «Mario, ho visto che ha guardato il mio ultimo prodotto...»)

Offerte commerciali in modo soft a lato. Offerte 'gridate' solo sui contatti '**hot**'

Dare omaggi / **premi** a chi supera certe soglie di fatturato

Mittente esistente (evitare i no-reply)

Lo strumento

QUANDO
SCATTA IL
TRIGGER?

COSA
SPEDIRE?

Invio Automatico

Nome:
Descrizione:
Stato: Abilitato Disabilitato
Attivo dal: al:
Fuso orario: GMT

FREQUENZA DI ATTIVAZIONE

L'automatismo viene attivato ogni giorni
 Invia una sola volta

CONDIZIONE:

Includi gli utenti che soddisfano

- tutti i filtri selezionati
 almeno uno dei filtri selezionati

- Sempre
 Dopo giorni dall'
 Quando Data
 Verificato filtro anagrafica
 Verificato filtro attività
 Non verificato filtro anagrafica
 Non verificato filtro attività

AZIONE:

Invia messaggio: Email SMS
Mittente:
Nome Mittente:
Seleziona il messaggio da inviare automaticamente

Note Messaggio:
Dopo l'invio copia gli utenti nel gruppo:

CASE HISTORY



anno di nascita: **2005**

dopo 4 anni: fatturato **\$90 milioni**

articoli **12.000**

Acquisita da Amazon
nel 2010 per \$550 MM

Più del 50% dei carrelli viene abbandonato



diapers
.com

carrello viene mantenuto 2 settimane

Pagina di registrazione



Your order qualifies for **FREE SHIPPING**
Order by **6PM** for delivery on **Saturday, October 10**

Home • Sign In • Register • My Account • Help • Contact Us

Checkout
1 Item(s) \$39.99
Cart

Diapering | Formula & Baby Food | Feeding & Nursing | Bath & Skin Care | Health & Safety | For the Home | Toys & Books | Clothing & Shoes | Gear | Nursery | Moms & Maternity | Green Baby | On Sale

Search

Essentials for Baby | The Gift Shop | Halloween Costumes

Home > Shopping Cart > Sign In

Returning Customer

Email

Password

* Indicates A Required Field

Remember My Email

[Sign In](#)

Forgot your [password?](#)

New Customers

[Create Account & Checkout](#)

Enter Your Email and Password

Email

Password

Verify Password

My Family (optional)

Provide your child's birth or due date to receive customized discounts and recommendations.

Birthday Gender

Month Day Year Gender

[+ Add Child](#) [- Remove Child](#)

To Better Serve You (optional)

How did you hear of Diapers.com?

- Receive emails with special discounts and coupons from Diapers.com.
- Receive emails with special offers from our carefully selected partners.
- Track your baby's development with personalized weekly emails from our partner [ibabycenter](#) [Privacy Policy](#)
- I'd like to receive a FREE Babytalk magazine subscription.
- I have read the following [Account Agreement](#) and I agree with the terms and conditions therein.

[Create Account & Checkout](#)

To Better Serve You (optional)

How did you hear of Diapers.com?

Web Article

- Receive emails with special discounts and coupons from Diapers.com.
- Receive emails with special offers from our carefully selected partners.
- Track your baby's development with personalized weekly emails from our partner  [babycenter](#) [Privacy Policy](#)
- I'd like to receive a FREE Babytalk magazine subscription.
- I have read the following [Account Agreement](#) and I agree with the terms and conditions therein.

Create Account
& Checkout →

Il primo passo per inviare e-mail
RILEVANTI

[Home](#) > [Shopping Cart](#) > [Sign In](#)

Returning Customer

Email *
Password *

* Indicates A Required Field

Remember My Email

Sign In →

Forgot your [password?](#)

New Customers

Enter Your Email and Password

Email *
Password *
Verify Password *

My Family (optional)

Create Account & Checkout →

Provide your child's birth or due date to receive customized discounts and recommendations.

Birthday **Gender**

Birthday **Gender**

+ Add Child

- Remove Child

To Better Serve You (optional)

How did you hear of Diapers.com?

- Receive emails with special discounts and coupons from Diapers.com.
- Receive emails with special offers from our carefully selected partners.
- Track your baby's development with personalized weekly emails from our partner  [babycenter](#) [Privacy Policy](#)
- I'd like to receive a FREE Babytalk magazine subscription.
- I have read the following [Account Agreement](#) and I agree with the terms and conditions therein.

Create Account & Checkout →

To Better Serve You (optional)

How did you hear of Diapers.com?

Web Article



- Receive emails with special discounts and coupons from Diapers.com.
- Receive emails with special offers from our carefully selected partners.
- Track your baby's development with personalized weekly emails from our partner  **babycenter** [Privacy Policy](#)
- I'd like to receive a FREE Babytalk magazine subscription.
- I have read the following [Account Agreement](#) and agree with the terms and conditions therein.

**Create Account
& Checkout →**

**E-mail Automatiche
predefinite
in sequenza periodica**



FIDELIZZAZIONE

E-mail automatiche

Personalizzate, 2 giorni
dopo l'abbandono del
carrello, senza sconti

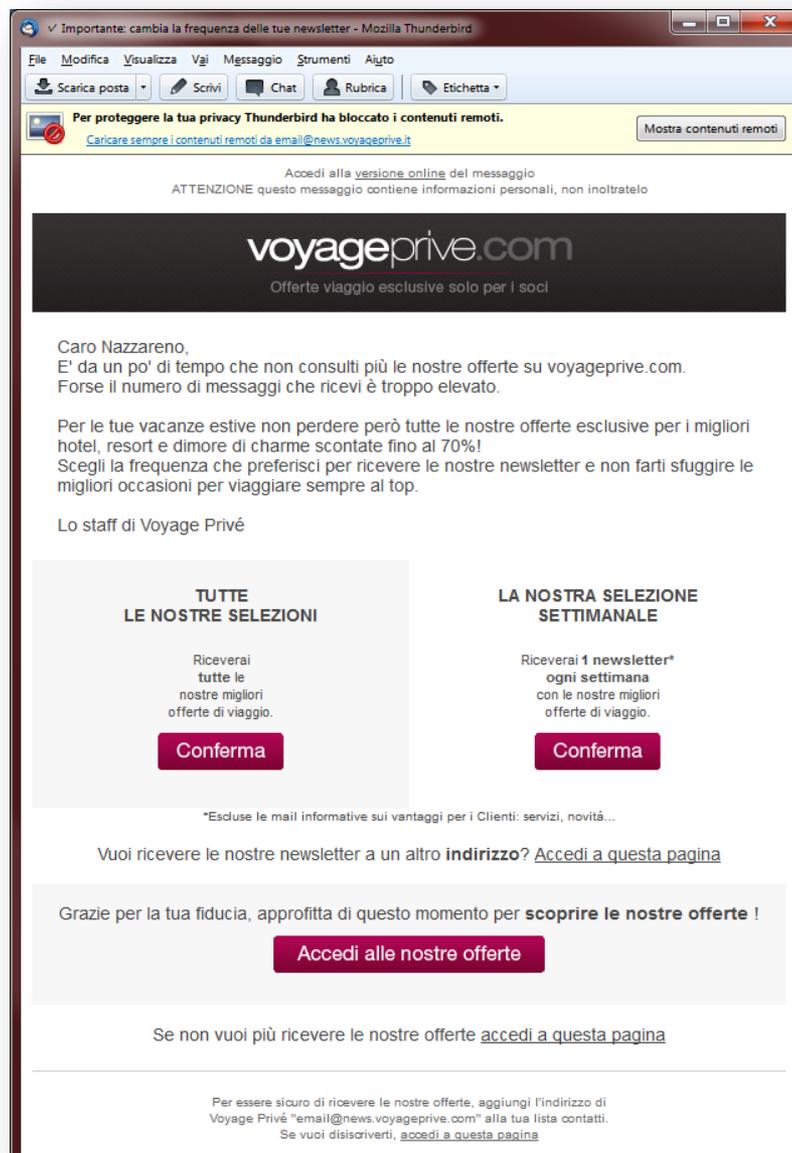
Open rate +48%

CTR +129%

10% delle Vendite

Esempi pratici

Riattivazione utenti «dormienti»



Importante: cambia la frequenza delle tue newsletter - Mozilla Thunderbird

File Modifica Visualizza Vai Messaggio Strumenti Aiuto

Scarica posta Scrivi Chat Rubrica Etichetta

Per proteggere la tua privacy Thunderbird ha bloccato i contenuti remoti. [Caricare sempre i contenuti remoti da email@news.voyageprive.it](#) [Mostra contenuti remoti](#)

Accedi alla [versione online](#) del messaggio
ATTENZIONE questo messaggio contiene informazioni personali, non inoltrarlo

voyageprive.com
Offerte viaggio esclusive solo per i soci

Caro Nazzareno,
E' da un po' di tempo che non consulti più le nostre offerte su voyageprive.com.
Forse il numero di messaggi che ricevi è troppo elevato.

Per le tue vacanze estive non perdere però tutte le nostre offerte esclusive per i migliori hotel, resort e dimore di charme scontate fino al 70%!
Scegli la frequenza che preferisci per ricevere le nostre newsletter e non farti sfuggire le migliori occasioni per viaggiare sempre al top.

Lo staff di Voyage Privé

<p>TUTTE LE NOSTRE SELEZIONI</p> <p>Riceverai tutte le nostre migliori offerte di viaggio.</p> <p>Conferma</p>	<p>LA NOSTRA SELEZIONE SETTIMANALE</p> <p>Riceverai 1 newsletter* ogni settimana con le nostre migliori offerte di viaggio.</p> <p>Conferma</p>
--	---

*Escluse le mail informative sui vantaggi per i Clienti: servizi, novità...

Vuoi ricevere le nostre newsletter a un altro **indirizzo**? [Accedi a questa pagina](#)

Grazie per la tua fiducia, approfitta di questo momento per **scoprire le nostre offerte** !

[Accedi alle nostre offerte](#)

Se non vuoi più ricevere le nostre offerte [accedi a questa pagina](#)

Per essere sicuro di ricevere le nostre offerte, aggiungi l'indirizzo di Voyage Privé "email@news.voyageprive.com" alla tua lista contatti.
Se vuoi disiscriverti, [accedi a questa pagina](#)

Gentile **NAZZARENO GORNI!**

ecco il tuo saldo punti aggiornato:

Il tuo saldo punti disponibile
al 05/08/2012 è di **0**

di cui qualificanti per conquistare
lo status successivo **0**

Prosegui nella raccolta. Un mondo di premi ti aspetta!



IL TUO SALDO PUNTI



RICHIEDI UN PREMIO

Informazioni

Ti ricordiamo che l'accredito dei punti relativi ai biglietti avviene normalmente solo successivamente alla data di effettuazione del viaggio.

Trenitalia si riserva la facoltà di verificare in qualsiasi momento che l'accumulo dei punti ed il relativo saldo siano conformi al Regolamento. Si ricorda che i punti validi sono solo quelli accumulati in relazione a viaggi effettuati dallo stesso titolare della carta. Ulteriori verifiche potranno essere effettuate all'atto della richiesta del premio.

Consulta il [Regolamento del Programma](#)

IL RINNOVO DELLA TUA POLIZZA È A PORTATA DI MOUSE.

MANCANO 7 GIORNI

Nazzareno,

la tua Polizza n° **DLI5010**
scade il **31.03.2012.**

Hai già ricevuto il tuo preventivo di rinnovo
che è disponibile anche on line.

SEGUI LA FRECCIA E RINNOVA IN POCCHI MINUTI.

Clicca sul bottone qui sotto per accedere alla
tua area personale e acquistare la tua
polizza.



directline.it

L'ASSICURAZIONE A PORTATA DI MOUSE

RINNOVA SUBITO

In alternativa, per visualizzare il preventivo prendi nota del tuo codice di rinnovo **GKTCAKAKA9** e inseriscilo nella [sezione Rinnovi dell'Area personale](#)

Gentile cliente, non rispondere a questa e-mail perché proveniente da un indirizzo non abilitato alla risposta. In caso di domande, vai su [Contattaci](#) e compila l'apposito modulo per poter avere tutte le informazioni di cui neessiti.

Oggetto **E-mail marketing. Strategie e tecniche efficaci per fare business**

Da [Amazon.it <store-news@amazon.it>](mailto:Amazon.it-store-news@amazon.it) ☆

Data Wed, 29 Aug 2012 00:00:43 +0000

A [ngorni@nweb.it <ngorni@nweb.it>](mailto:ngorni@nweb.it) ☆

Ciao **Nazzareno Gorni**, abbiamo dei [suggerimenti](#) per te



[Il mio Amazon.it](#)

[Offerte](#)

[Tutte le categorie](#)

Ciao **Nazzareno Gorni**,

Stai cercando un prodotto nella categoria Libri di Economia e Business? Forse potrebbero interessarti i seguenti articoli.



[E-mail marketing. Strategie e tecniche efficaci per fare business](#)

[Maggiori informazioni](#)

Nazzareno Gorni (Autore), Marco Maglio (Autore)

Prezzo di listino: EUR 24,90

Prezzo: EUR 21,17

Risparmi: EUR 3,73 (15%)



[Real Time Marketing](#)

[Maggiori informazioni](#)

David M. Scott (Autore)

Prezzo di listino: EUR 19,90

Prezzo: EUR 16,92

Risparmi: EUR 2,98 (15%)



[Personal Branding. L'arte di promuovere e vendere se stessi online](#)

[Maggiori informazioni](#)

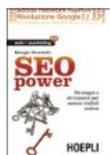
Luigi Centenaro (Autore), Tommaso Sorchiotti (Autore)

Prezzo di listino: EUR 24,90

Prezzo: EUR 21,17

Risparmi: EUR 3,73 (15%)

Con il termine Personal Branding si definisce il processo di creazione e gestione del proprio Brand, inteso non solo dal punto di vista professionale ma anche come somma di tutti quegli elementi che rendono unica una persona. Il Personal Branding è... [Per saperne di più](#)



[SEO power. Strategie e strumenti per essere visibili online](#)

[Maggiori informazioni](#)

Giorgio Taverniti (Autore)

Prezzo di listino: EUR 24,90

Prezzo: EUR 21,17

Risparmi: EUR 3,73 (15%)

MAILUP

IL SERVIZIO ITALIANO PIÙ UTILIZZATO PER IL MARKETING MULTICANALE

3.500+ Clienti attivi in 20 paesi

140+ Rivenditori

15+ Miliardi di messaggi inviati / anno

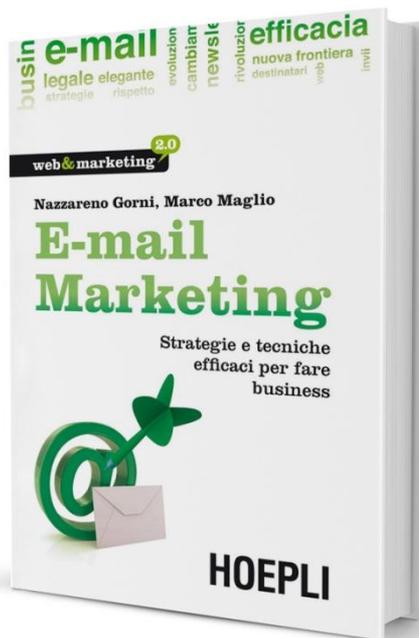
4+ Sedi

67+ Dipendenti



MailUp compensa
le emissioni di CO₂
con nuove foreste.

PER APPROFONDIRE



E-mail Marketing
(ediz. Hoepli)



www.mailup.com

- Blog e Risorse sull'email marketing
- Prova gratuita
- Ecommerce per acquisto online