



TAKE THE NEXT STEP:
COME MIGLIORARE IL DIALOGO AZIENDA-CLIENTE CON IL CLOUD

E-Commerce Netcomm Forum 2012, 16 maggio

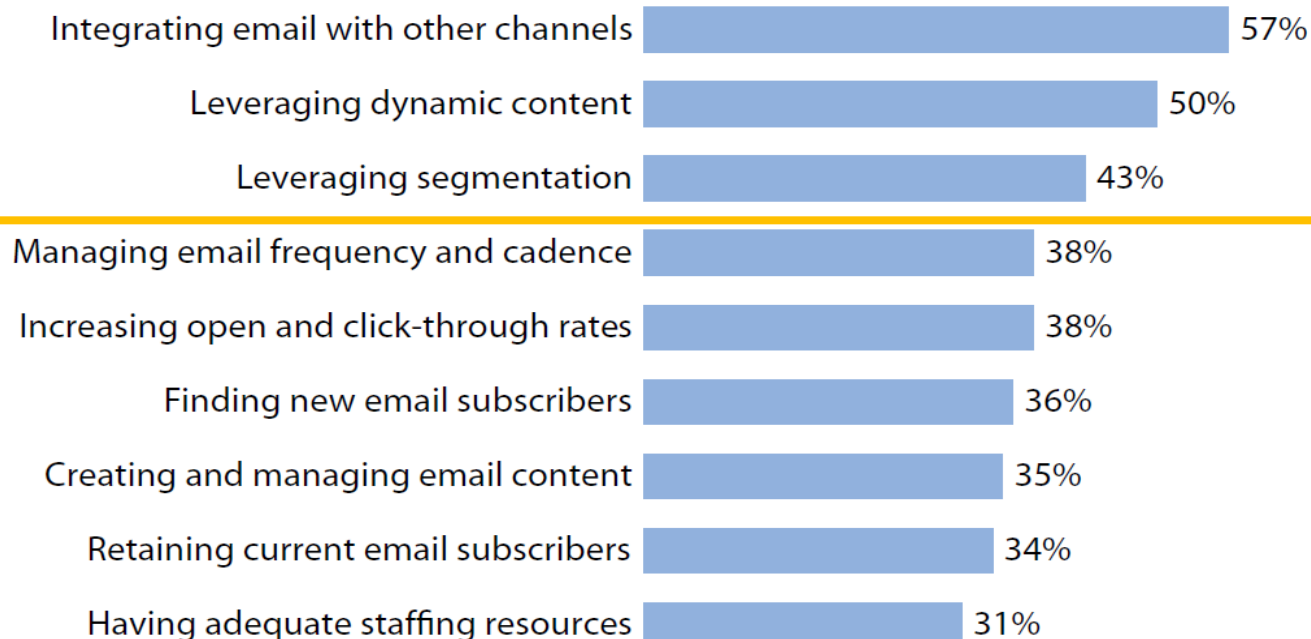


I leader in Europa nel settore dell'email marketing

12	Miliardi e-mail inviate ogni trimestre in tutto il mondo
400+	Specialisti a disposizione dei nostri clienti
9	Sedi sul territorio europeo: Monaco, Amburgo, Londra, Milano, Parigi, Madrid, Utrecht, Cracovia e Copenhagen
1.500+	Sistemi di eC-messenger attivi nel mondo
98%	Retention rate



1-1 "What are the biggest email marketing challenges you expect to face in the next two years?"



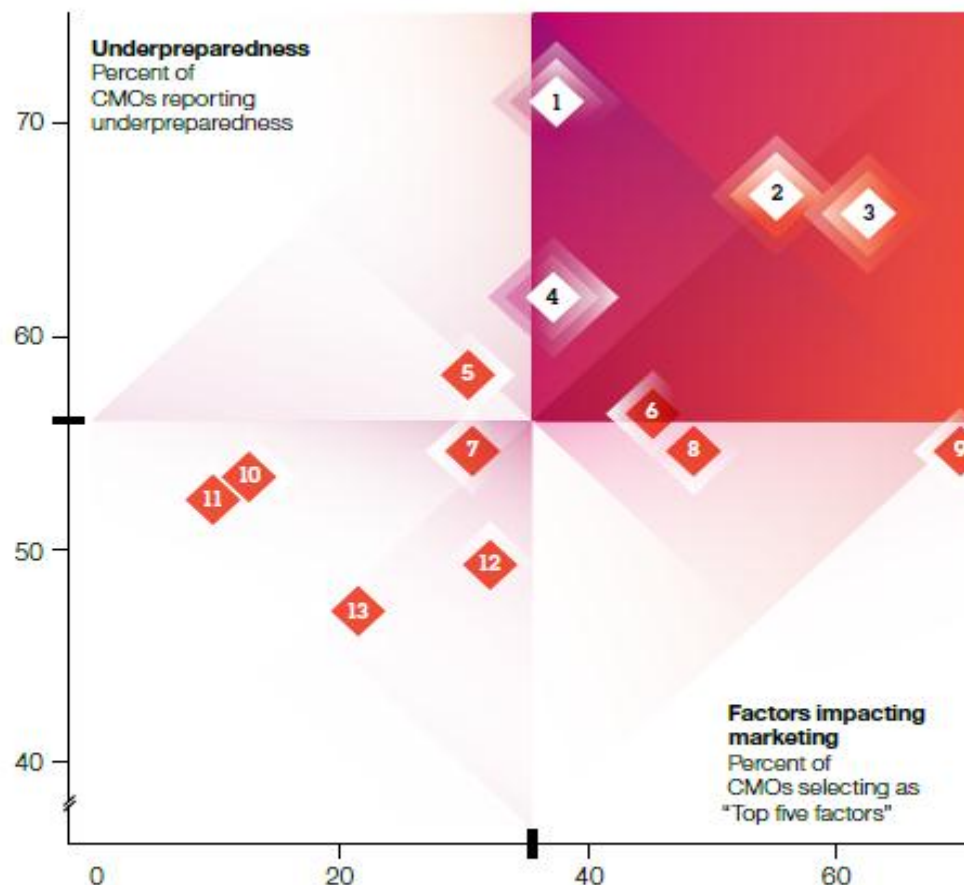
Base: 74 email marketers
(multiple choices accepted)

I MARKETER NON SONO PRONTI PER AFFRONTARE LE SFIDE CHE LI ASPETTANO

Figure 4

The biggest headaches The four most prominent challenges for CMOs are the data explosion, social media, proliferation of channels and devices, and shifting consumer demographics.

- 1 Data explosion
 - 2 Social media
 - 3 Growth of channel and device choices
 - 4 Shifting consumer demographics
 - 5 Financial constraints
 - 6 Decreasing brand loyalty
 - 7 Growth market opportunities
 - 8 ROI accountability
 - 9 Customer collaboration and influence
 - 10 Privacy considerations
 - 11 Global outsourcing
 - 12 Regulatory considerations
 - 13 Corporate transparency
- Mean



HERE AND NOW – CONTINUA LA CRESCITA ED IL CONSOLIDAMENTO DEL SETTORE TECNOLOGICO

Big Mergers

IBM

Coremetrics
An IBM Company

PIVOTAL
VERACITY

U
unica

A
Adobe

OMNITURE™

● Day

TERADATA

aprimo.

 eCircle

Big IPOs

facebook

\$100 Bn?

GROUPON

\$12.5 Bn

Linked in

\$8 Bn

b:
business

\$800 Mio

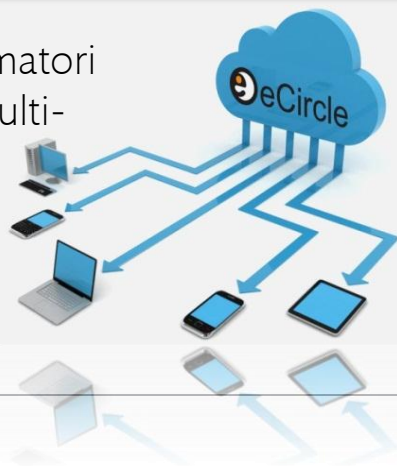
IN QUALE DIREZIONE STIAMO ANDANDO? QUALE SARA' L'IMPATTO SUL DIGITAL MARKETING?

DATA IS KING



MULTICANALITA'

Il 40% dei consumatori Europei oggi è multi-canale



SICUREZZA DEI DATI/PRIVACY

Direttiva e-privacy EU/
Google Privacy/ Cookies



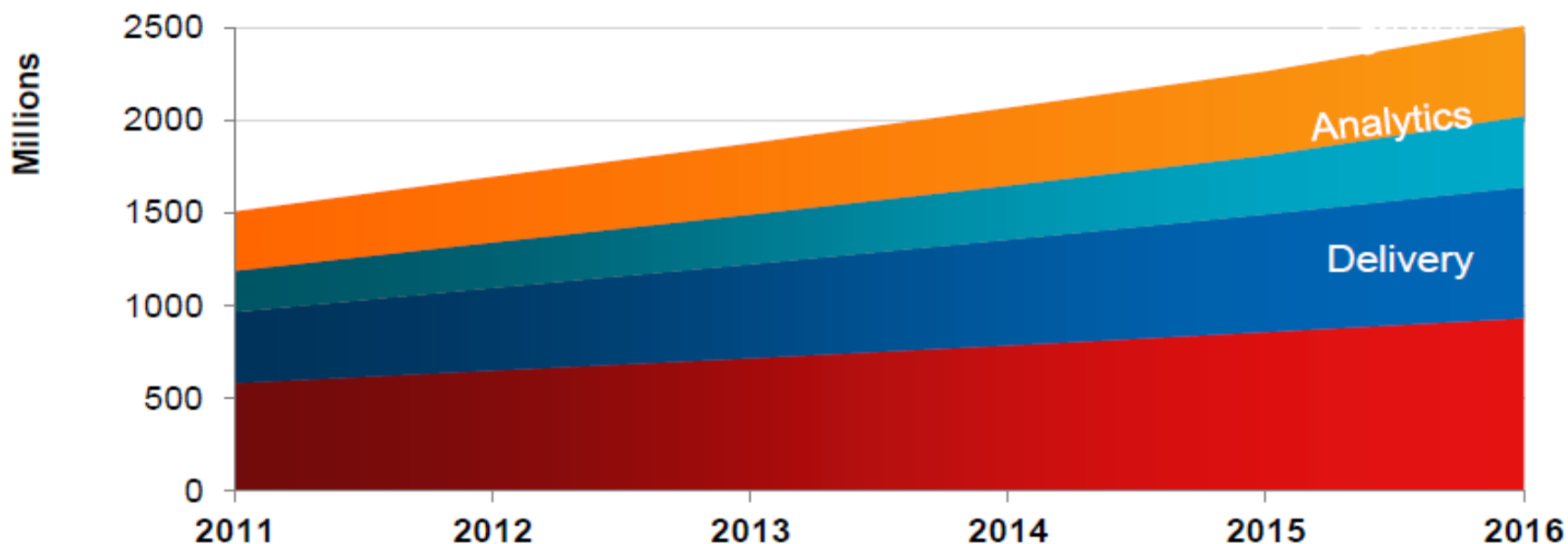
MOBILE & MULTI DEVICE

Aumento dell'utilizzo
del canale mobile



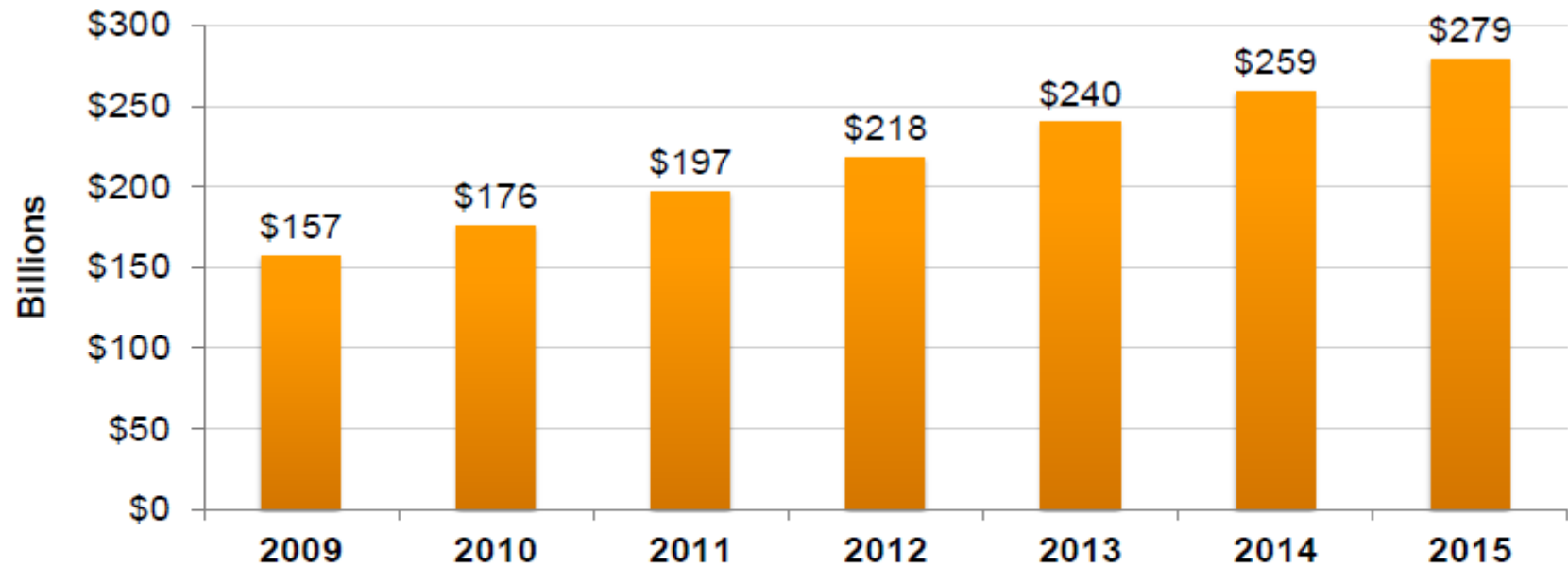
AUMENTANO I BUDGET DEDICATI ALL'EMAIL MARKETING, CHE SI CONFERMA IL CANALE PIU' EFFICACE PER RAGGIUNGERE I CLIENTI

Aumento della spesa prevista per l'attività di Email Marketing nei prossimi anni



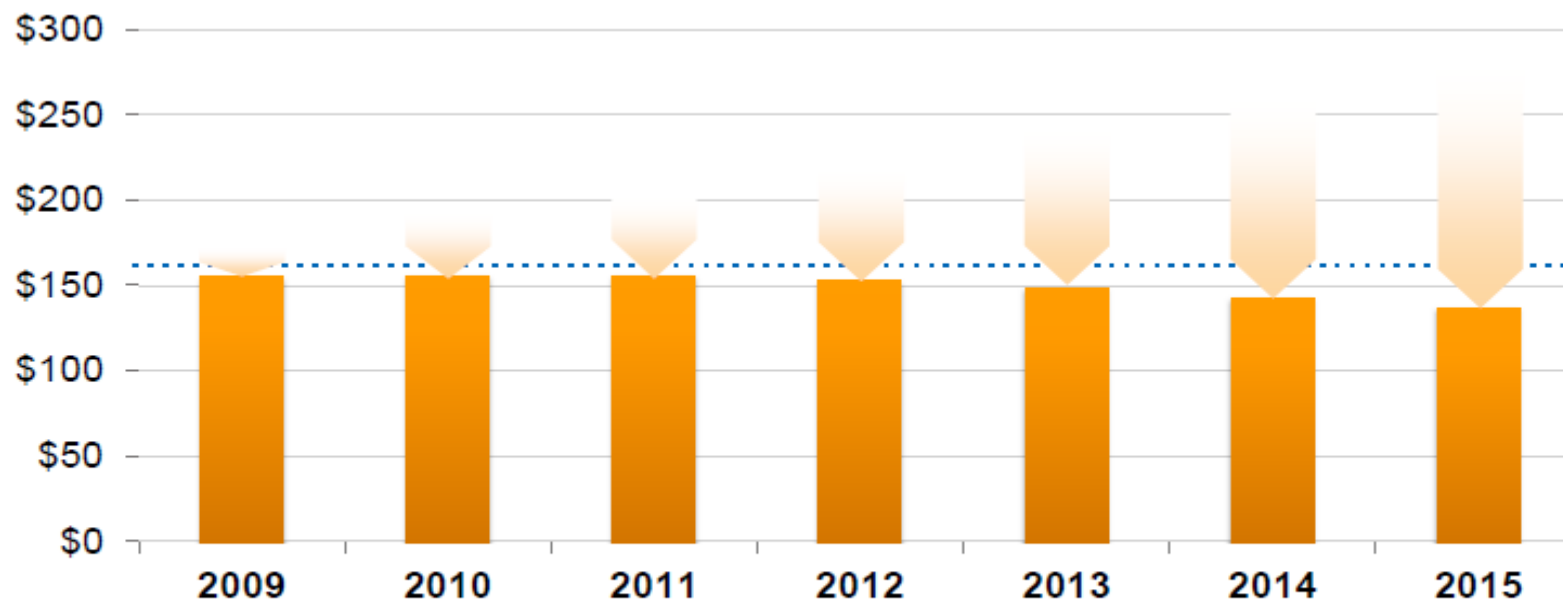
IL DRIVER DI QUESTA CRESCITA E' LO SPOSTAMENTO VERSO UN MARKETING MIX MULTI-CANALE

Crescita nel ROI degli investimenti multicanale prevista per i prossimi anni



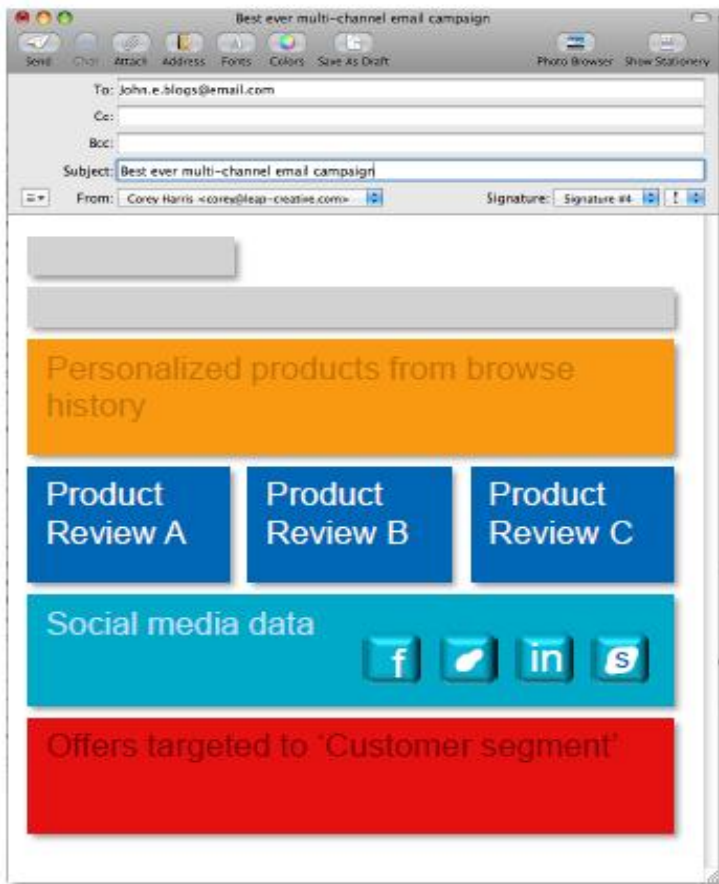
MA SE NON CONSIDERIAMO LA CRESCITA CHE DERIVA DAL
CAMBIAMENTO DEI NOSTRI CLIENTI ...

...Qual è la crescita reale?

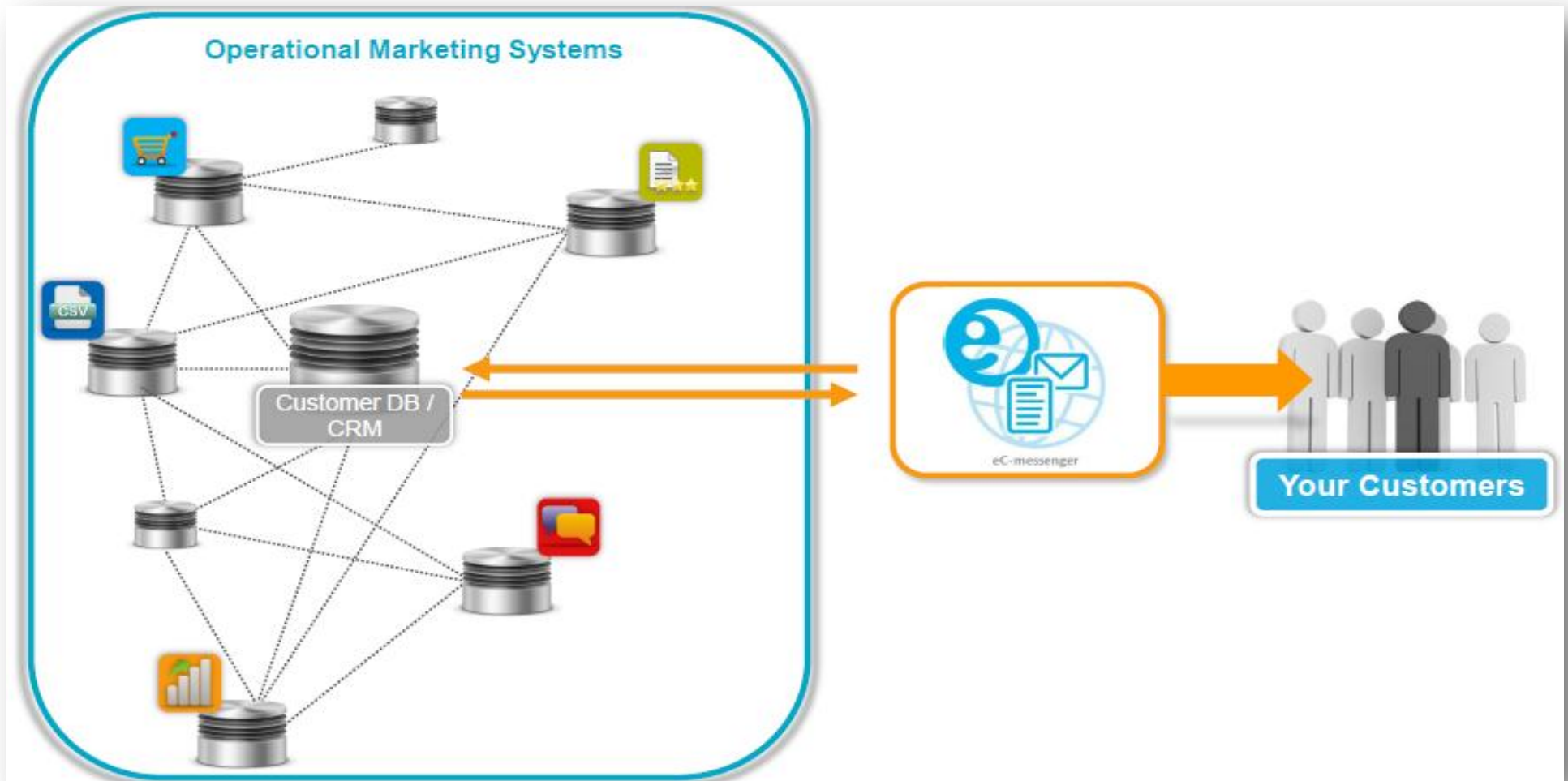


UNA CAMPAGNA MULTI-CANALE EFFICACE NECESSITA MOLTISSIMI DI DATI E CONTENUTI

I marketer possono sfruttare a loro vantaggio tutte le informazioni raccolte tramite gli altri sistemi o canali di business dell'azienda



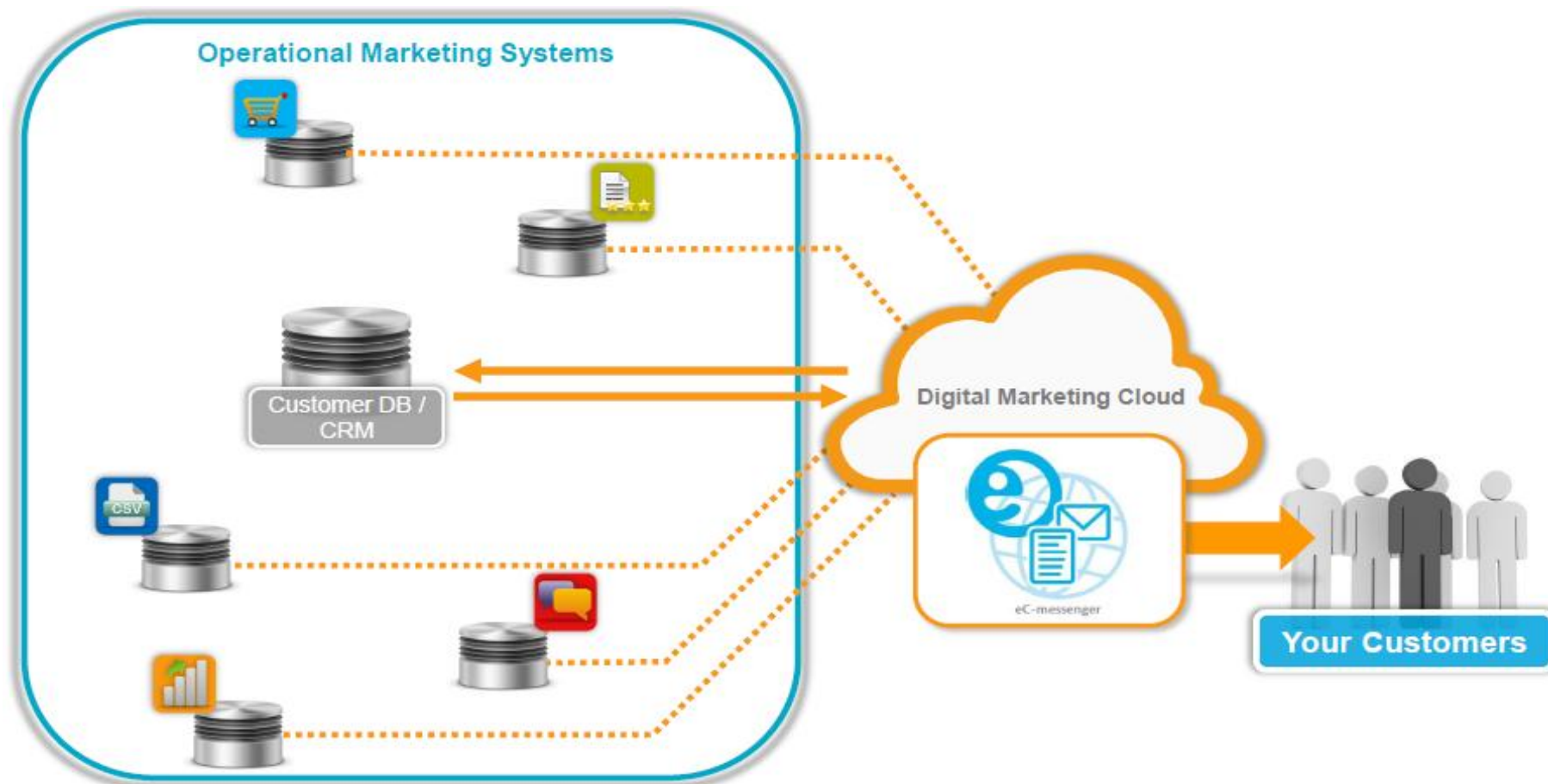
IL PROBLEMA: I DATI SONO FRAMMENTATI SU DIVERSI SISTEMI E DATABASE, E SOLO UNA PARTE PUO' ESSERE UTILIZZATA



APPLE AIUTA I PROPRI CLIENTI A CONDIVIDERE DATI ED INFORMAZIONI
DA UN SINGOLO DEVICE A PIU' DEVICE

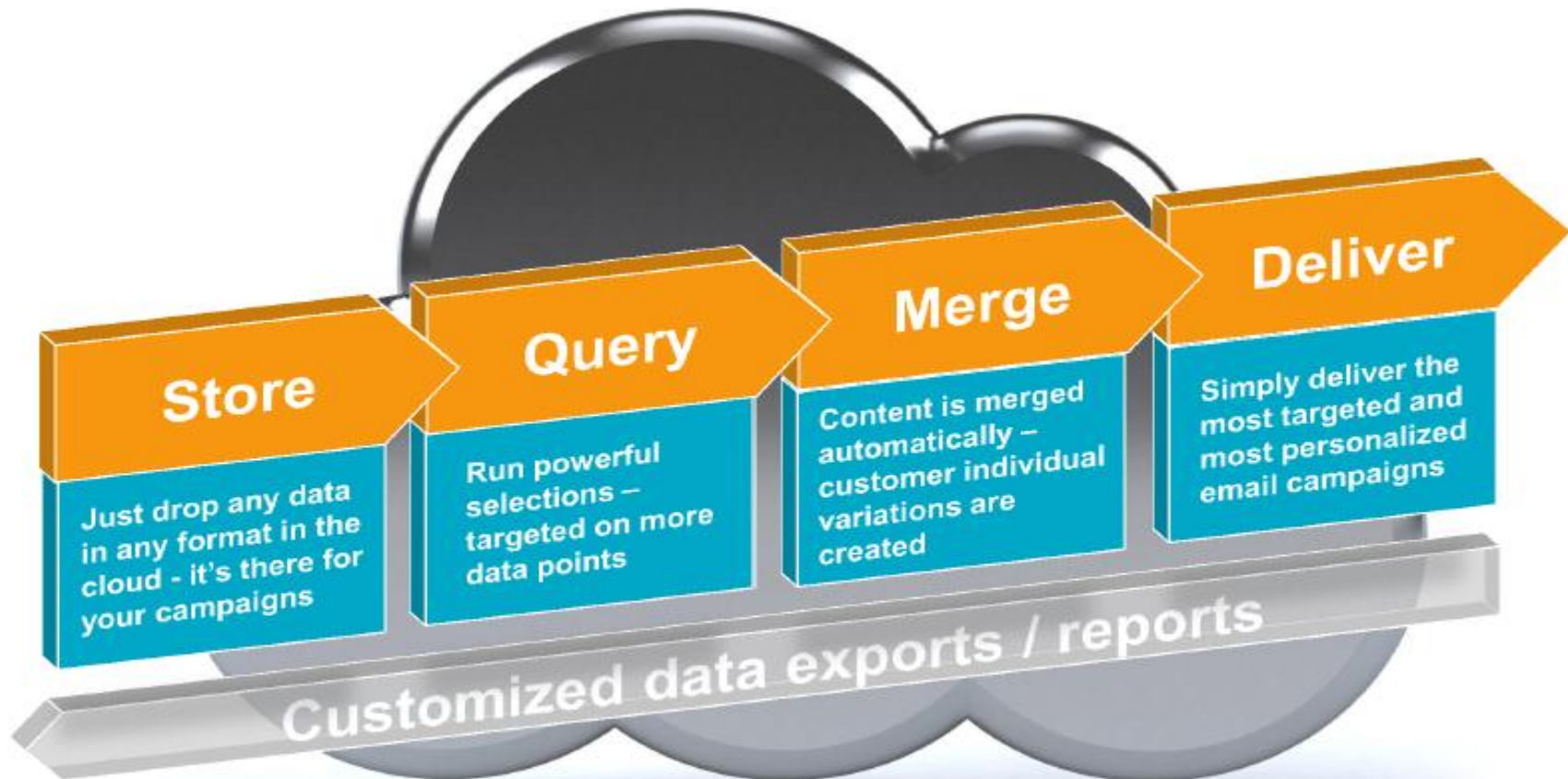


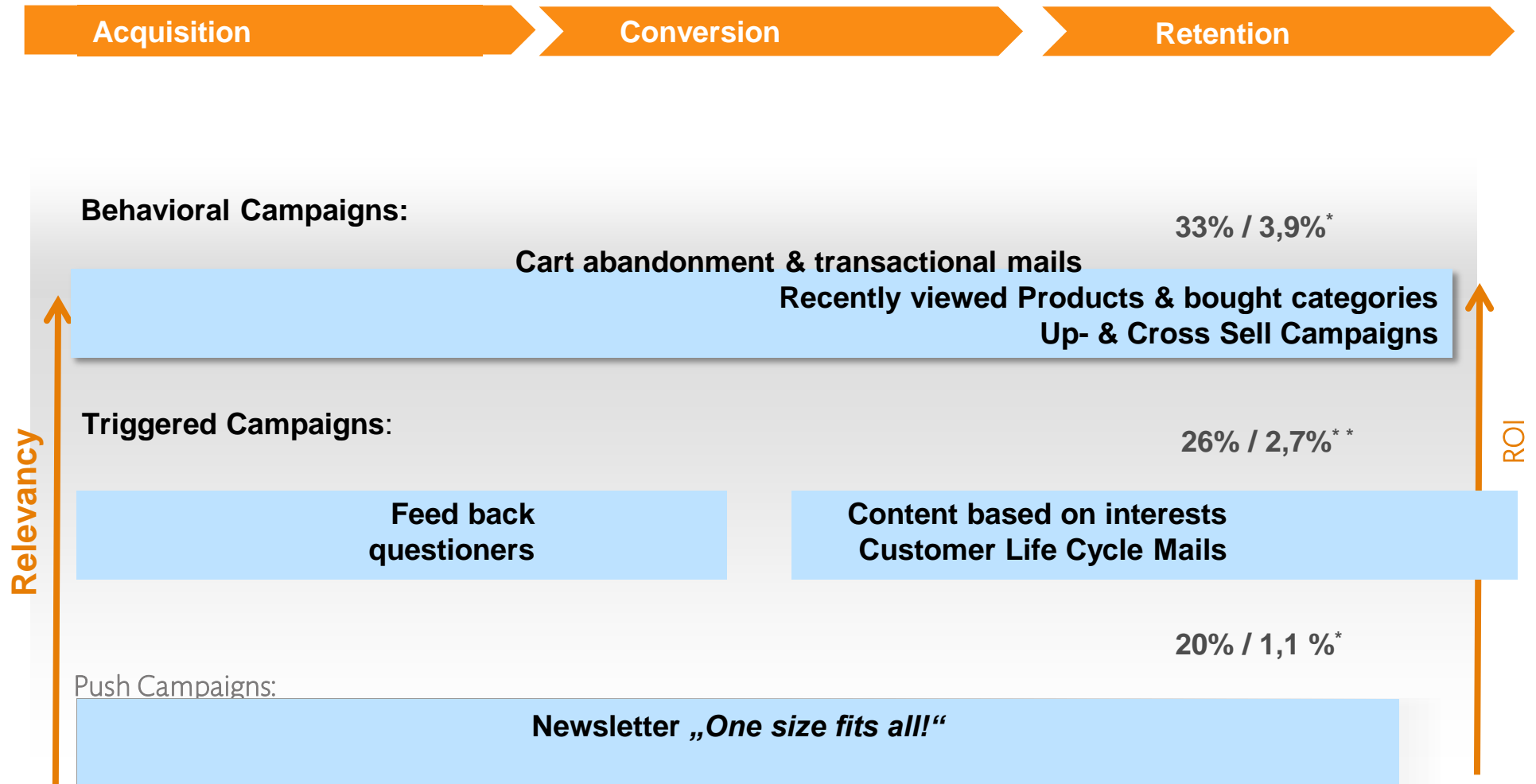
ECIRCLE AIUTA I MARKETER A SFRUTTARE AL MEGLIO DATI ED INFORMAZIONI RACCOGLIENDOLI DAI VARI SISTEMI NEL CLOUD



Tutti i dati provenienti da sistemi «terzi» possono essere raccolti nel cloud mantenendo il loro formato originario e sono pronti per essere utilizzati per campagne altamente targetizzate.

SEMPlicità' DI UTILIZZO: SALVA I DATI NEL DIGITAL MARKETING CLOUD
ED INVIA IN AUTOMATICO CAMPAGNE ALTAMENTE PERFORMANTI





CASE STUDY HALFORDS

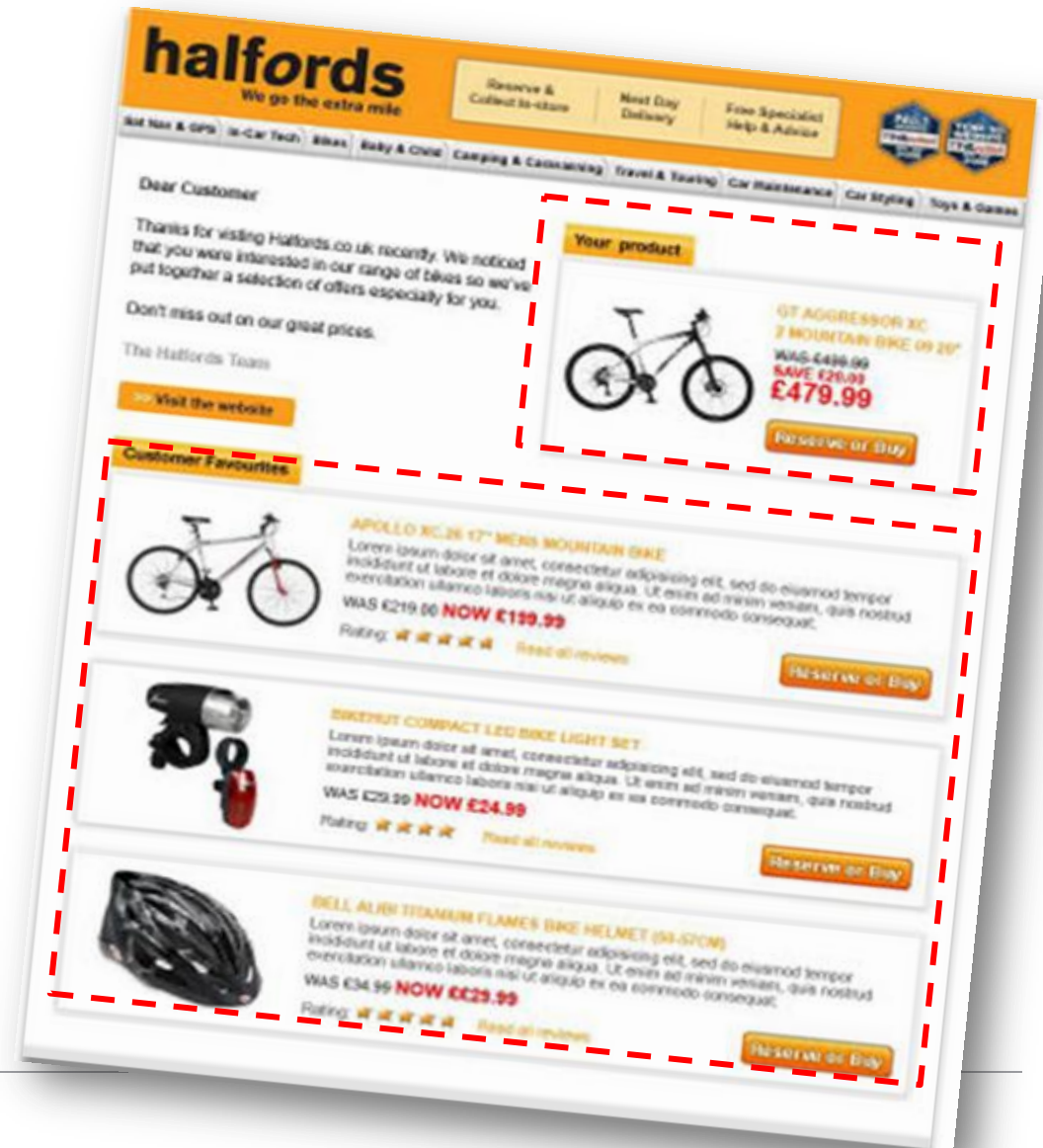
PROGRAMMI AUTOMATICI DI RE-MARKETING

Programmi automatici per targetizzare i clienti in base al comportamento sul sito (pagine viste).

Creazione dinamica di "hero products" in base ai prodotti più visti

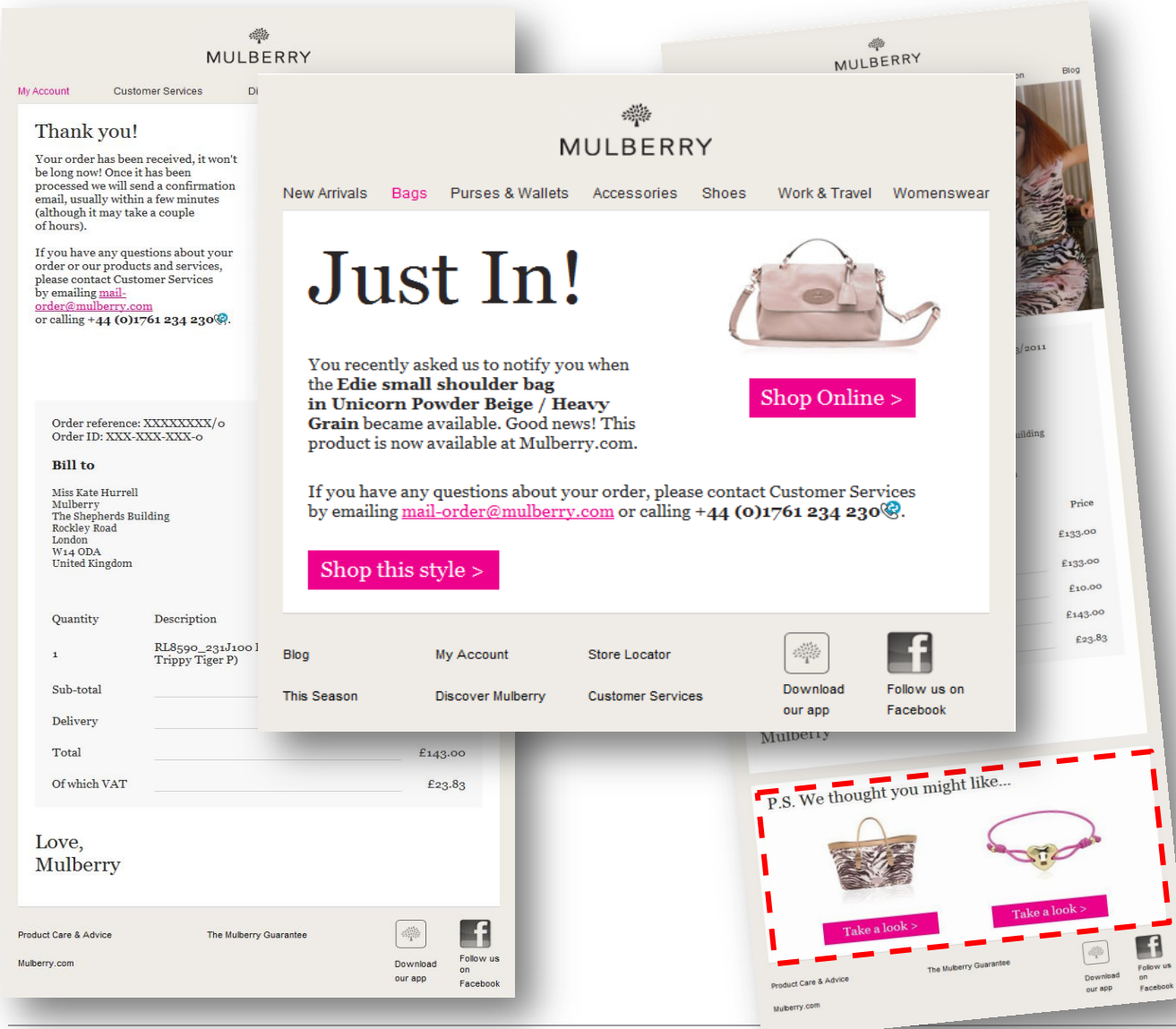
Assortimento di prodotti suggeriti in base a parametri predefiniti basati sulle ricerche nel sistema di product recommendation del sito

- ✓ Assemblaggio automatico di un numero infinito di messaggi con contenuti dinamici
- ✓ Contenuti sempre aggiornati con prezzi attuali e reale disponibilità dei prodotti
- ✓ Integrazione tra raccomandazioni di prodotto e web analytics



CASE STUDY MULBERRY

MESSAGGI DI TRANSAZIONE



Aggiornamenti in real time sulla transazione:

- ✓ Conferma dell'ordine
- ✓ Stato dell'ordine
- ✓ Spedizione
- ✓ Prodotto non disponibile
- ✓ Conferma della spedizione

Coerenza con l'immagine del brand grazie a contenuti tracciabili.

Introduzione di raccomandazioni basate sullo storico delle transazioni del cliente.

Email alert per i clienti che desiderano acquistare un prodotto non disponibile e che hanno richiesto un'email di notifica al momento dell'acquisto.

ECIRCLE - BAZAARVOICE

INTEGRAZIONE DI USER GENERATED CONTENTS

Post purchase Email

halfords We go the extra mile

Reserve Online & Collect Instore | Telephone Ordering | Free Specialist Help & Advice

Sat Nav & GPS | In-Car Tech | Bikes | Baby & Child | Camping & Caravanning | Travel & Touring | Car Maintenance | Car Styling | Toys & Games

★★★★★ TELL US WHAT YOU THINK ★★★★★

Leave a review to win £250 worth of Halfords vouchers ★★★★★

By submitting a review you will be entered into our **free prize draw**

Hi Munish,

Thank you for your recent order from Halfords.com. Now that you've had chance to try your item(s) out, we'd really like to know what you think.

Select an item to leave a review:

Carrera Vanquish Small Road Bike 07
Cat. code 390955
The Carrera Vanquish Road Bike has 46.5cm 7005 T6 heat-treated aluminium frame bike with double butted tubes and 18 speed Shimano 105 gears

Leave A Review

It only takes a few minutes to leave a review, helping others make an informed choice when they come to purchase.

Just click on the "Leave A Review" link above to sign in and leave a review. You can give the product a rating of 1 to 5 stars as well as sharing your thoughts and comments.

Thank you for shopping at Halfords.com

Halfords Online
On Behalf Of The
Halfords Web Team

- L'Email è lo strumento utilizzato per riportare l'utente sul sito a lasciare un feedback
- Questi feedback possono essere poi riutilizzati associati al prodotto per migliorarne la percezione

Keep conversation going

esparas Follow us on Twitter For latest offers & top tips >

Kitchen Appliances | Washers & Dryers | Vacuums & Floorcare | Garden | Cleaning Products | Shavers | Home Entertainment

Hi,

Thank you for leaving a review.

An Excellent Digital Aerial

I was delighted when purchasing this aerial, having recently suffered from poor signal in my 4th floor flat. Simple 'plug and play' technology with a big receiver that certainly seems to do the job and ensures I have good signal on all of the channels available on Freeview.

Indoor/ Outdoor Digital Video Broadcasting TV Aerial

view product >

It has been approved and is now live on our website. We appreciate you taking the time to share your thoughts; it really does help other customers.

Kind regards

Bruce

Bruce Lauderdale
Customer Services Manager

- I clienti vengono invitati a visualizzare la propria review sul sito oppure risposte alla propria domanda
- In caso di review negativa da parte del cliente può intervenire il customer service

Promotion email

Having problems viewing this email? [Use this web version](#) Please do not reply to this email. For contact details see [webpage](#)

ASDA Groceries to your door > Financial services >

ASDA.com | CDs | DVDs | Games | Electricals | Flowers | Furniture | Gifts | Mobile Phones | Opticians | Photo | Travel

Refresh your home for less with ASDA.com

Our top rated products ★★★★★

ASDA Direct has a wide range of great furniture at great prices. If you fancy freshening up your home this Spring, you'll find just what you're looking for.

You'll also find out what other customers think, as we've introduced a new feature where customers review and rate their purchases online. That means you can buy with more confidence, and always be sure of the best value.

Caspian 3 Seater Sofa
★★★★★ In Black or Brown Leather

Java Living Room Package
★★★★★ (4 Customer Ratings) Release date 21/04/09

NOW £250 (Was £320) Save £70

What our customers have been saying

"Very good value, quite firm and seems to be hard wearing. Great value."

"The furniture set looks very stylish, expensive and sturdy. Would strongly recommend!"

- Newsletter promozionale che ha come contenuto prodotti che hanno ricevuto le migliori review
- Si possono selezionare prodotti con review media non inferiore alle 4 stelle



Aim

Email personalizzata in base ai seguenti elementi di profilazione:

- comportamento d'acquisto online
- click all'interno della newsletter
- click sul sito web
- totale dei dati gestiti dal recommendation engine

Result

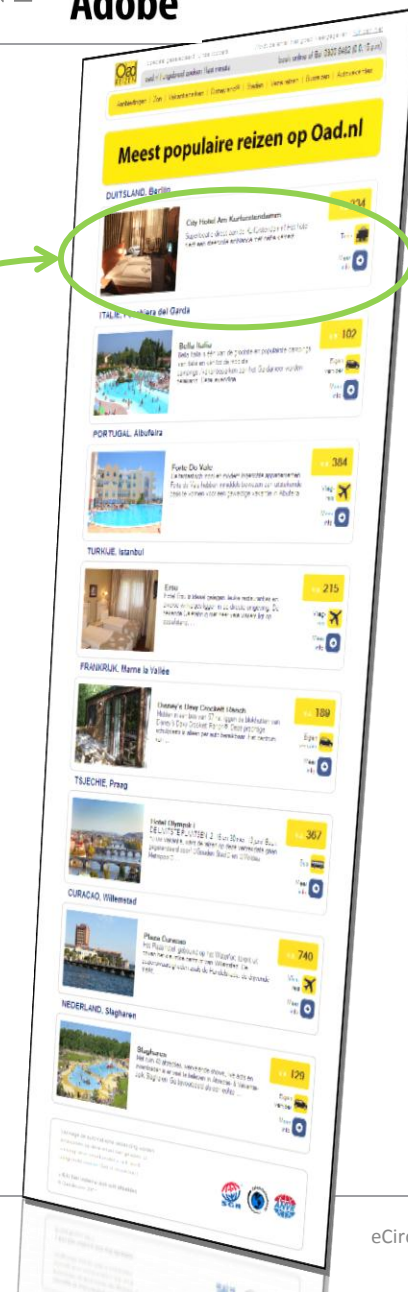
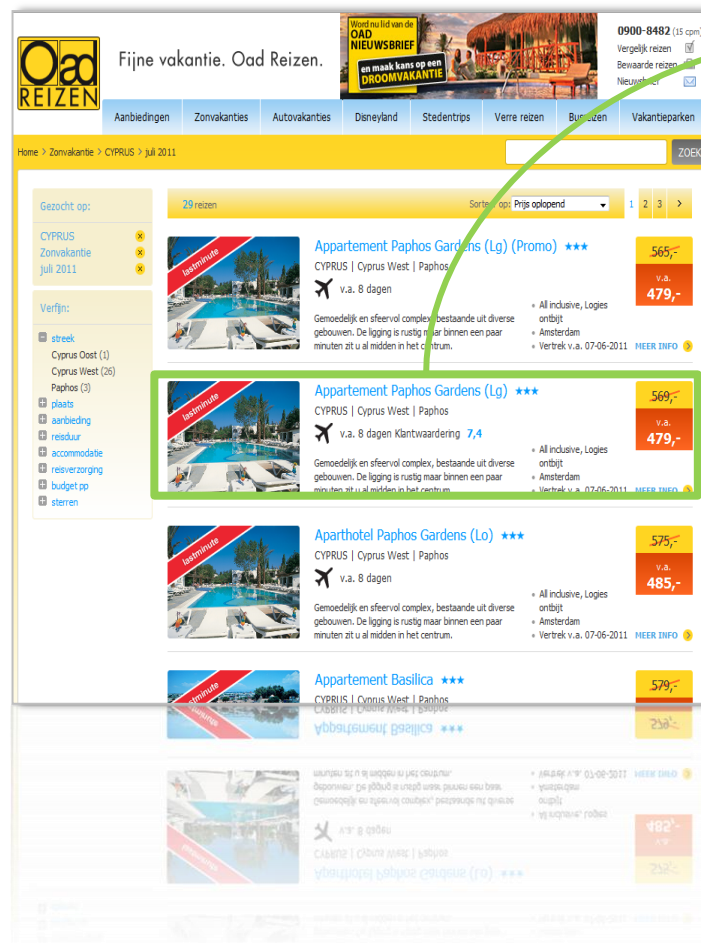
- maggiore engagement
- quasi il triplo in termini di CTR
- le conversioni sono raddoppiate
- il fatturato è raddoppiato

(Dati comparati con la classica newsletter)

CASE STUDY OAD REIZEN

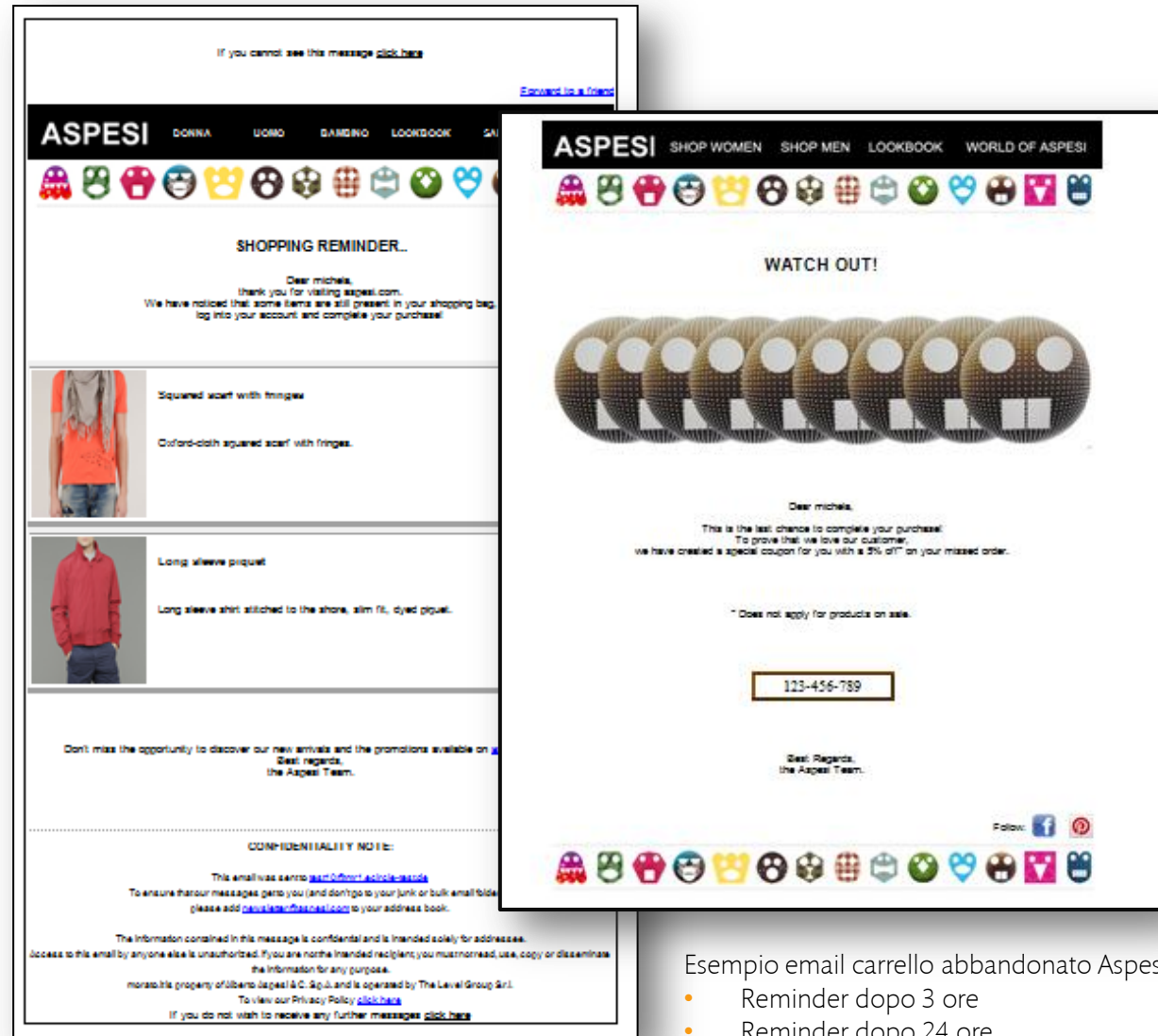
CAMPAGNE PERSONALIZZATE IN BASE AL COMPORTAMENTO ONLINE

- ✓ Campagne dinamiche agli iscritti che hanno cercato una soluzione di alloggio tramite il sito
- ✓ La campagna include informazioni sulle tipologie di alloggio ricercate – blocco dinamico all’inizio dell’email
- ✓ La campagna prevede un “punteggio”/valutazione per ciascuna soluzione di alloggio, maggiore per le strutture più ricercate (Oad internal). Il punteggio VAMP viene attribuito in eC-messenger
- ✓ Frequency cap – non più di 1 messaggio in 14 giorni
- ✓ La segmentazione esclude coloro che hanno già prenotato
- ✓ La campagna non mostra le soluzioni di alloggio che non hanno disponibilità



CASE STUDY: RIATTIVAZIONE DEGLI UTENTI CHE ABBANDONANO IL CARRELLO

- Qualora un utente inserisse dei prodotti nel carrello ma non completasse l'acquisto, una mail penserà a ricordargli di portarlo a termine.
- I prodotti del carrello abbandonato vengono inseriti all'interno del messaggio attraverso l'utilizzo di placeholder.



Esempio email carrello abbandonato Aspesi:

- Reminder dopo 3 ore
- Reminder dopo 24 ore

MAURIZIO ALBERTI

Managing Director

T +39 02 30 87 620

M +39 346 5022880

@ m.alberti@ecircle.com

Via Pietro Orseolo 12
20144 Milano

Follow us



info-it@ecircle.com
www.ecircle.com

