



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+

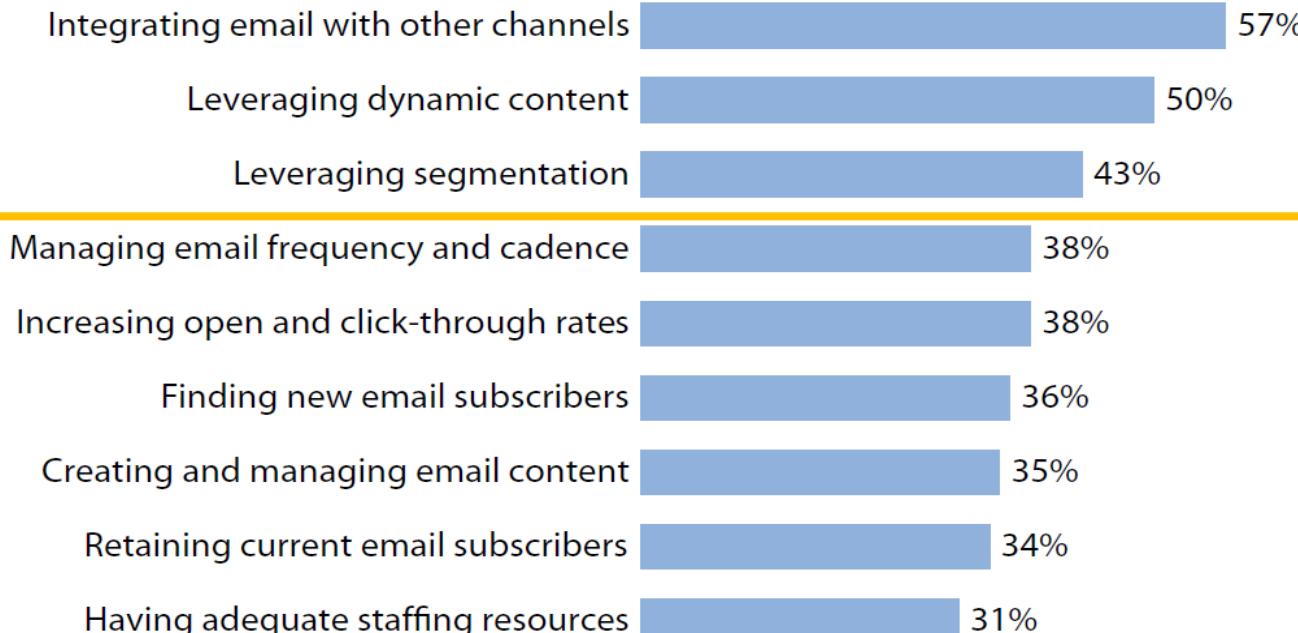
Sistemi di eC-messenger attivi nel mondo

98%

Retention rate



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



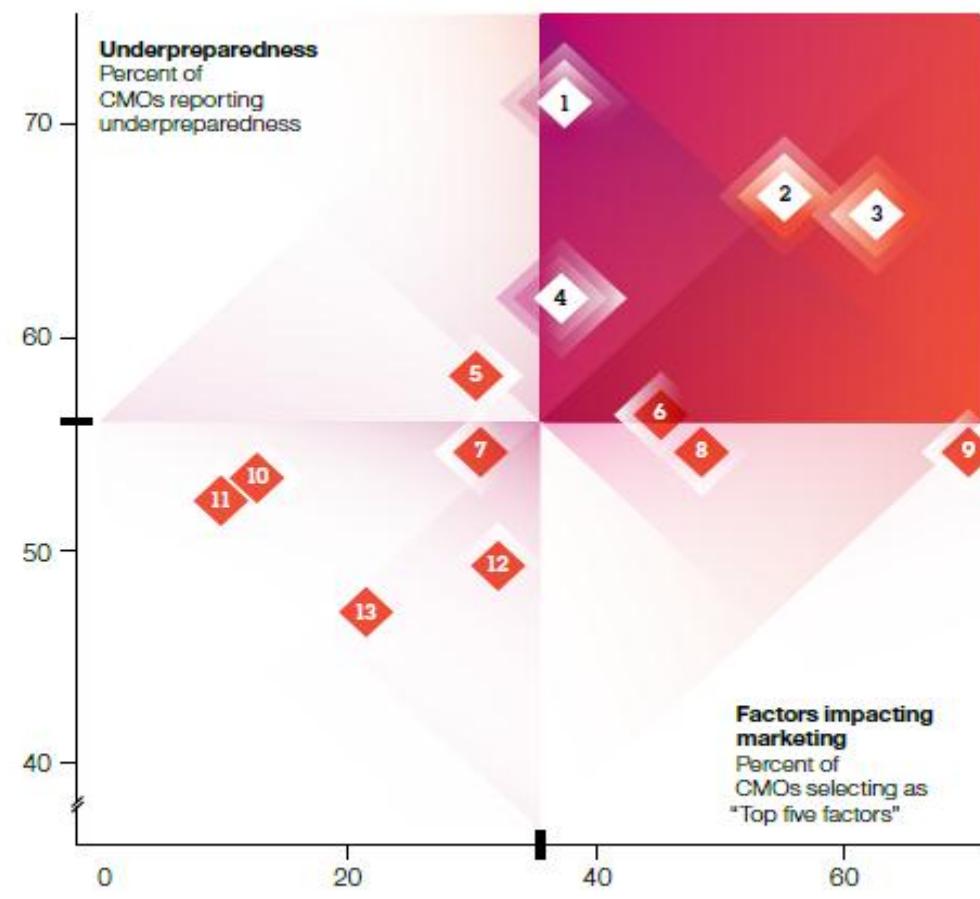
Base: 74 email marketers
(multiple choices accepted)

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



TERADATA

aprimo.

eCircle

Big IPOs



\$100 Bn?



\$12.5 Bn



\$8 Bn



\$800 Mio

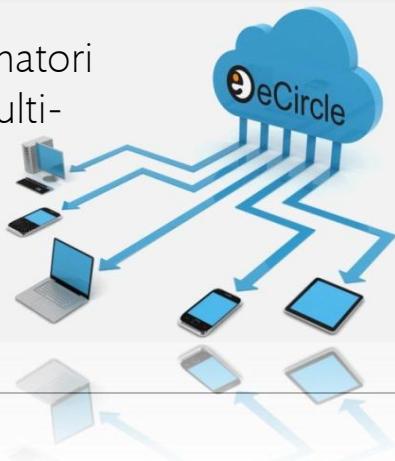
IN QUALE DIREZIONE STIAMO ANDANDO? QUALE SARA' L'IMPATTO SUL DIGITAL MARKETING?

DATA IS KING



MULTICANALITÀ

Il 40% dei consumatori Europei oggi è multi-canale



SICUREZZA DEI DATI/PRIVACY

Direttiva e-privacy EU/
Google Privacy/ Cookies



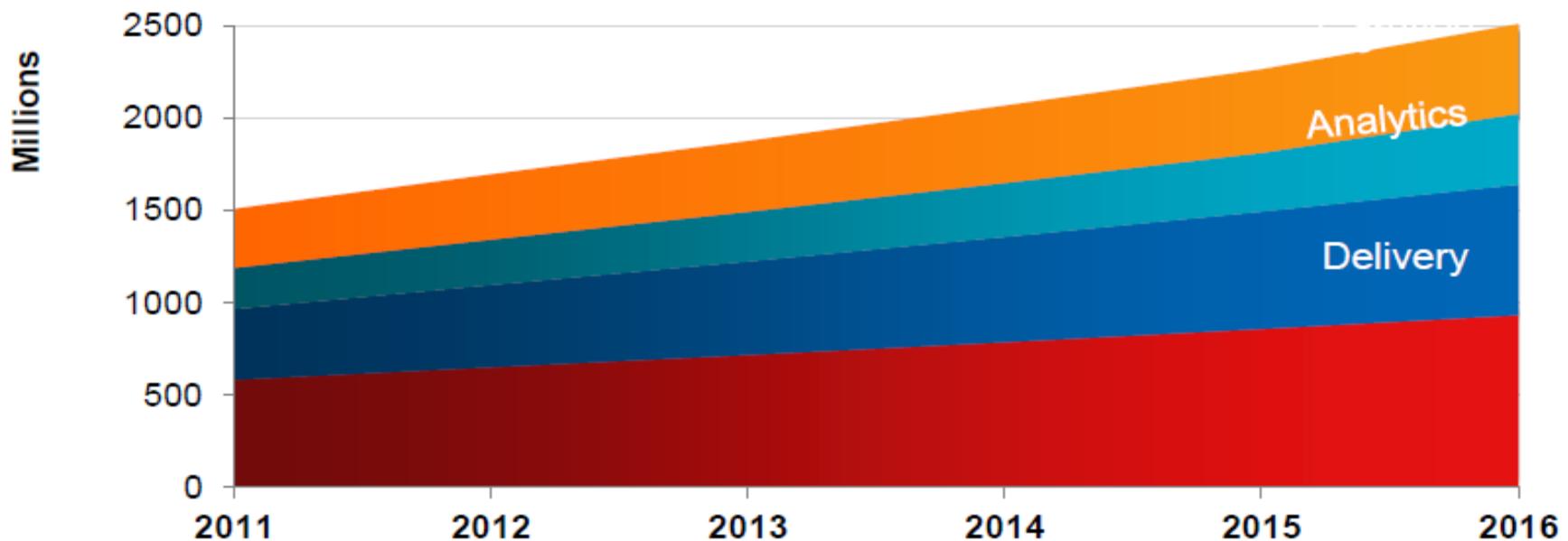
MOBILE & MULTI DEVICE

Aumento dell'utilizzo
del canale mobile



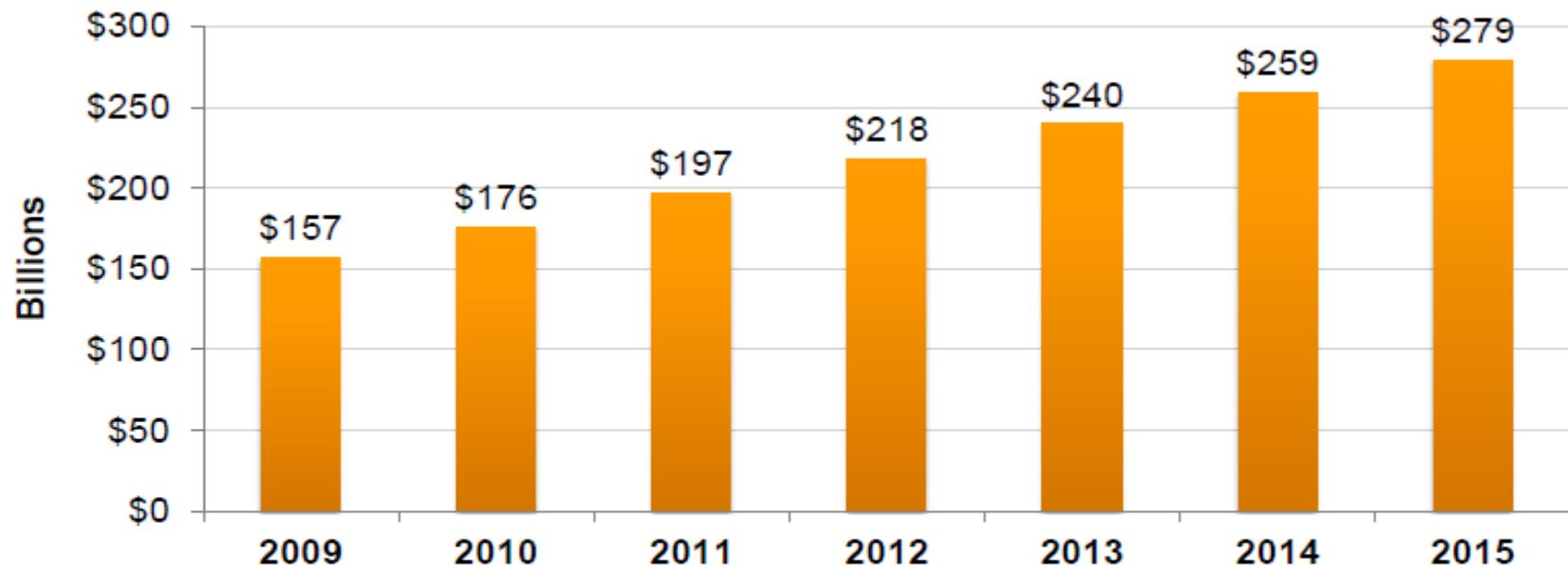
AUMENTANO I BUDGET DEDICATI ALL'EMAIL MARKETING, CHE SI
CONFERMA IL CANALE PIU' EFFICACE PER RAGGIUNGERE I CLIENTI

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



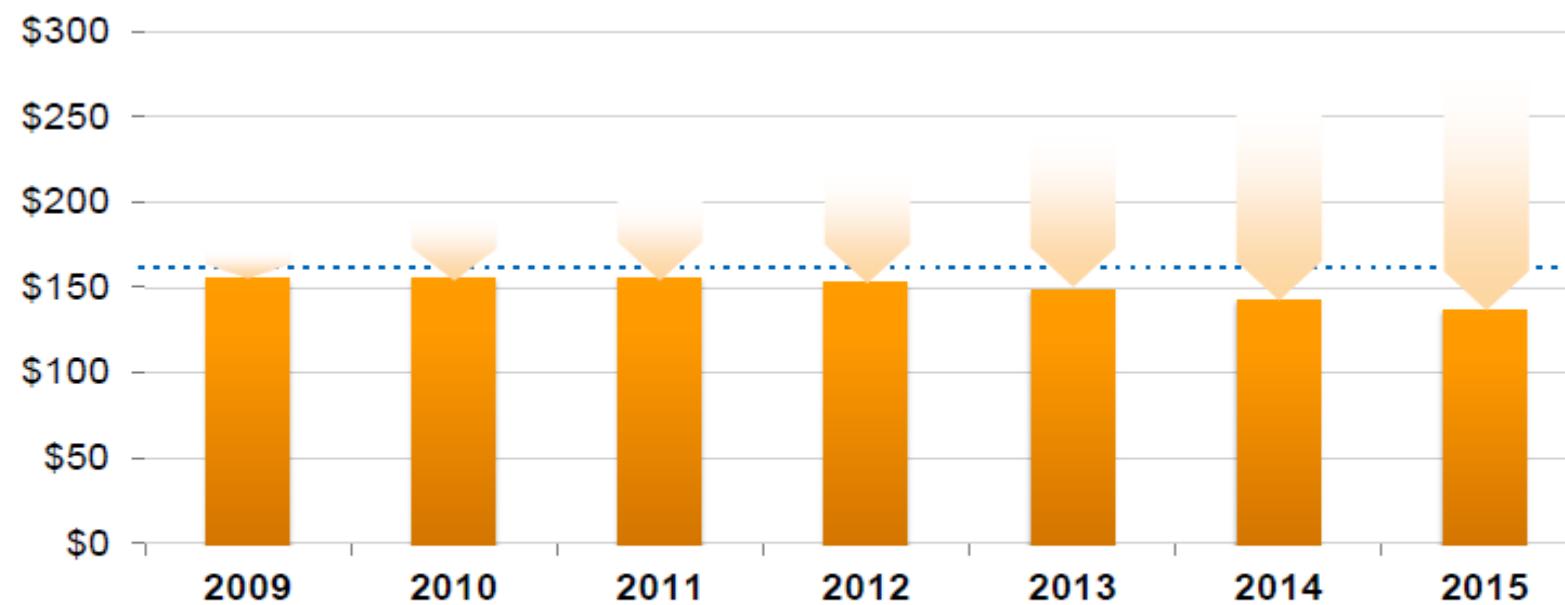
IL DRIVER DI QUESTA CRESCITA E' LO SPOSTAMENTO VERSO UN MARKETING MIX MULTI-CANALE

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?

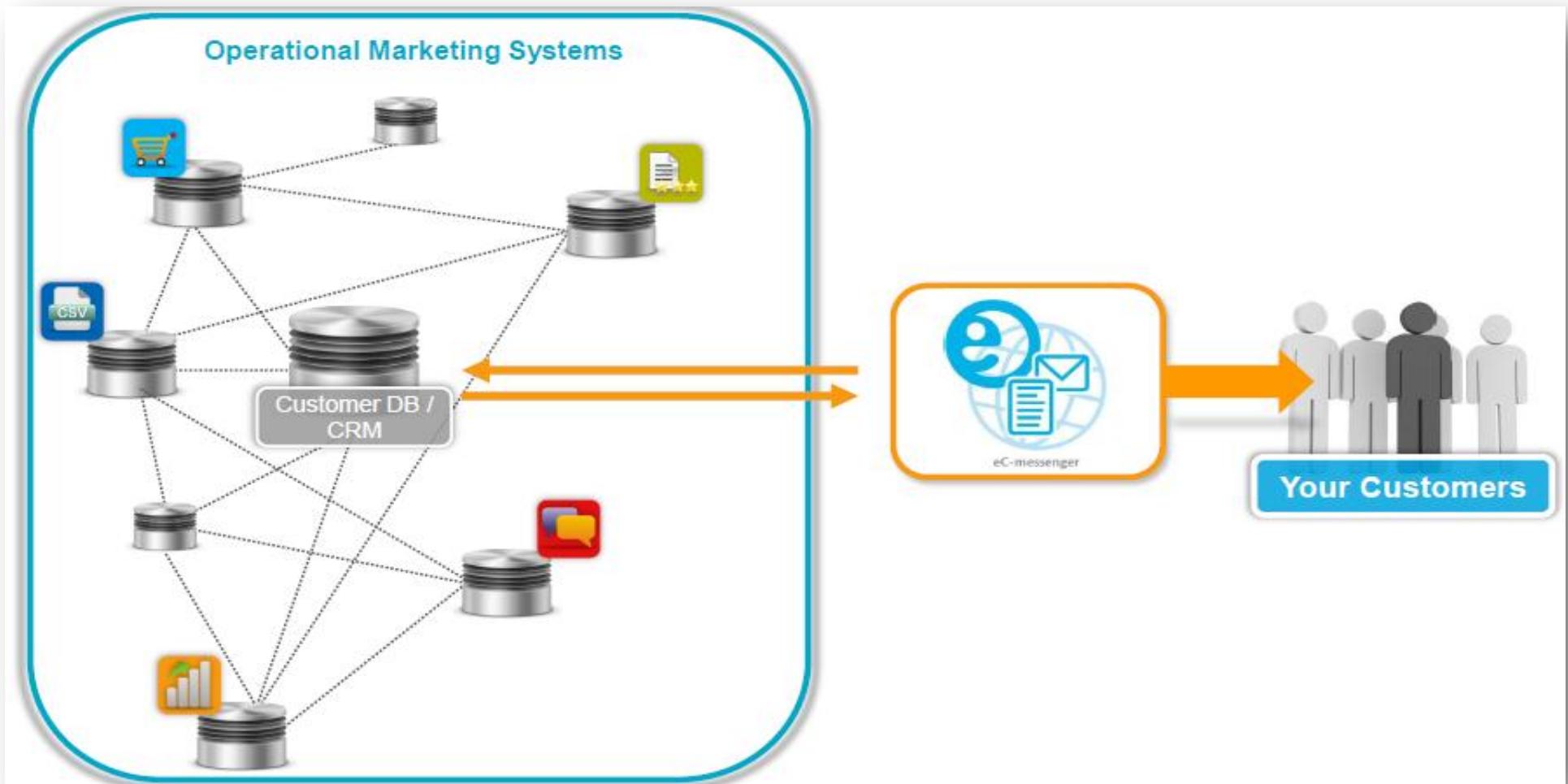


UNA CAMPAGNA MULTI-CANALE EFFICACE NECESSITA MOLTISSIMI DI DATI E CONTENUTI

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



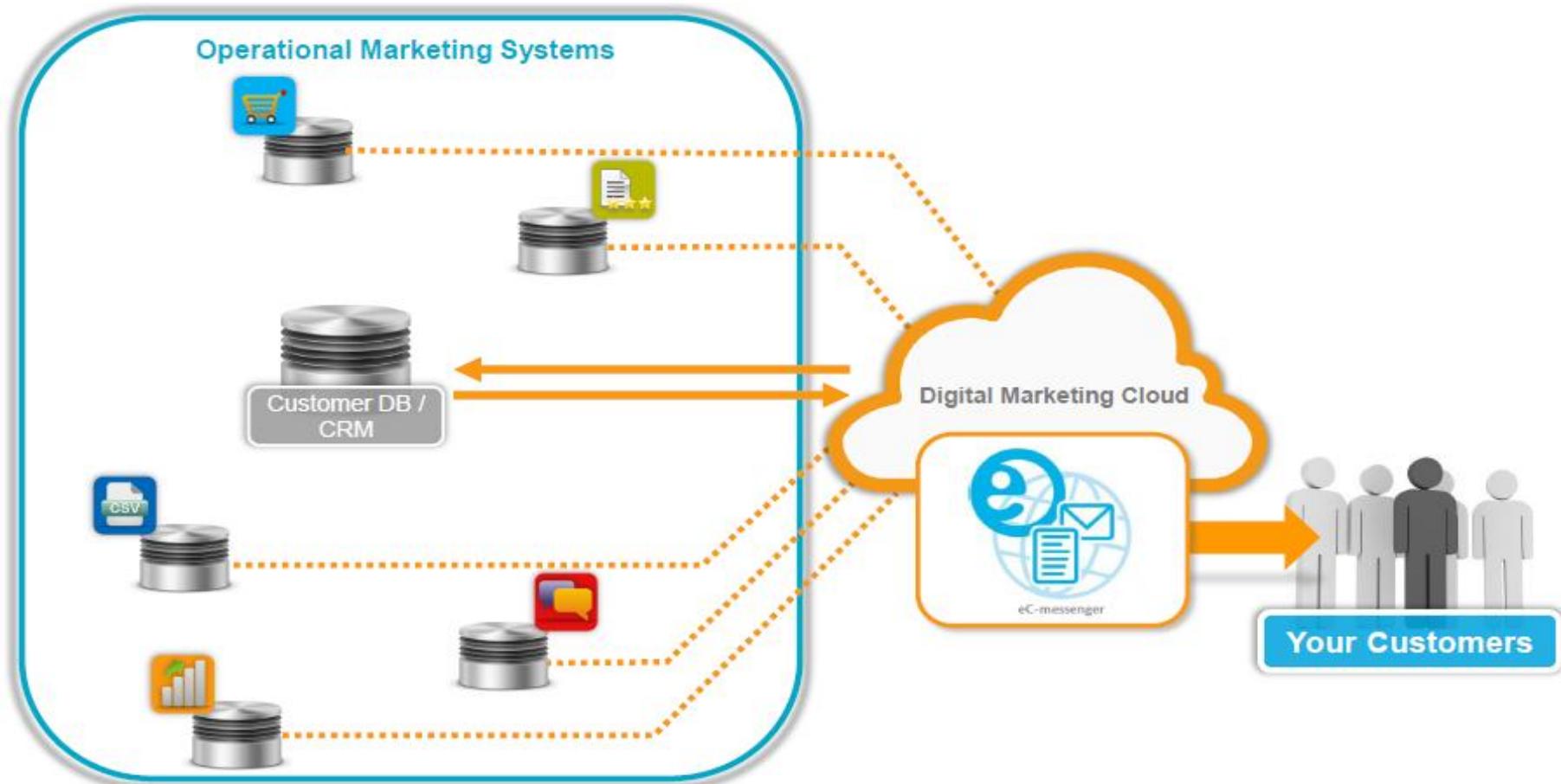
IL PROBLEMA: I DATI SONO FRAMMENTATI SU DIVERSI SISTEMI E DATABASE, E SOLO UNA PARTE PUO' ESSERE UTILIZZATA



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

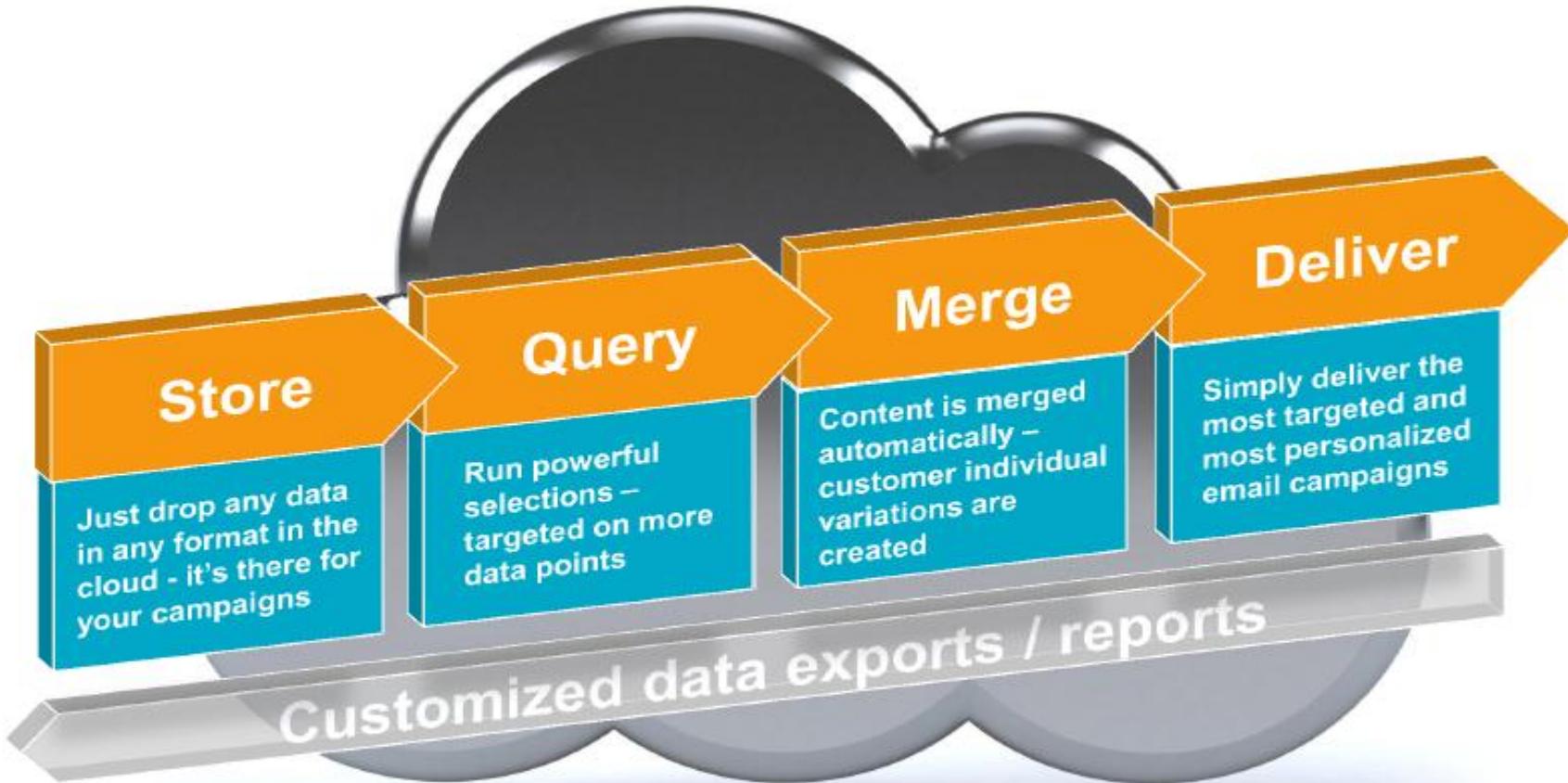


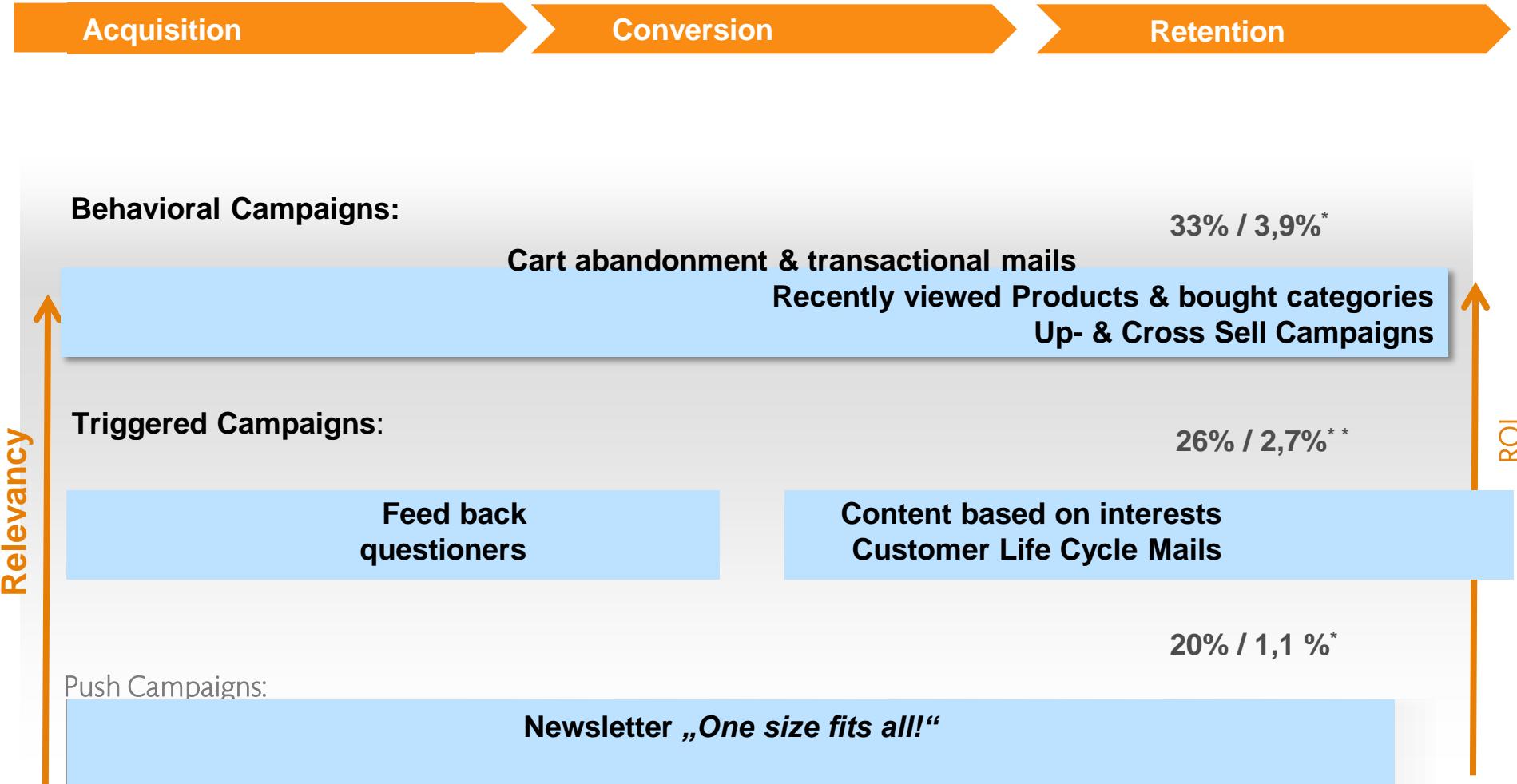
ECIRCLE AIUTA I MARKETER A SFRUTTARE AL MEGLIO DATI ED INFORMAZIONI RACCOGLIENDOLI DAI VARI SISTEMI NEL CLOUD



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.

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





* Fonte : JupiterResearch

**Open Rate / Conversion Rate

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

The screenshot shows a personalized message from Halfords addressed to a customer who has recently visited the site. The message highlights the customer's interest in bicycles and offers a selection of offers. A red dashed box highlights the 'Your product' section, which features a GT AGGRESSOR XC 27 MOUNTAIN BIKE 09 20" with a price reduction from £439.99 to £479.99. Below this, a 'Customer Favourites' section displays three recommended products: APOLLO XC26 17" MENS MOUNTAIN BIKE, DIZENHUT COMPACT LED BIKE LIGHT SET, and BELL ALIEN TITANIUM FLAMES BASE HELMET (M/L/2CN). Each product listing includes a small image, a brief description, the original price (WAS), the current price (NOW), a rating, and a 'Read all reviews' link.

CASE STUDY MULBERRY MESSAGGI DI TRANSAZIONE

Thank you!

Your order has been received, it won't be long now! Once it has been processed we will send a confirmation email, usually within a few minutes (although it may take a couple of hours).

If you have any questions about your order or our products and services, please contact Customer Services by emailing mail-order@mulberry.com or calling +44 (0)1761 234 230.

Order reference: XXXXXXXX
Order ID: XXX-XXX-XXX-0

Bill to

Miss Kate Hurrell
Mulberry
The Shepherds Building
Rockley Road
London
W14 0DA
United Kingdom

Quantity	Description
1	RL8590_231J1001 Trippy Tiger P

Sub-total £143.00
Delivery
Total £143.00
Of which VAT £23.83

Love,
Mulberry

New Arrivals **Bags** **Purses & Wallets** **Accessories** **Shoes** **Work & Travel** **Womenswear**

Just In!

You recently asked us to notify you when the **Edie small shoulder bag in Unicorn Powder Beige / Heavy Grain** became available. Good news! This product is now available at Mulberry.com.

[Shop Online >](#)

If you have any questions about your order, please contact Customer Services by emailing mail-order@mulberry.com or calling +44 (0)1761 234 230.

[Shop this style >](#)

Blog **My Account** **Store Locator**

[Download our app](#) [Follow us on Facebook](#)

Mulberry

P.S. We thought you might like...

[Take a look >](#) [Take a look >](#)

Product Care & Advice **The Mulberry Guarantee**

[Download our app](#) [Follow us on Facebook](#)

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



eCircle

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

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:399055
The Carrera Vanquish Road Bike has 46 Ecm 7005 Ti 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
Halfords Online
On Behalf Of The
Halfords Web Team

Keep conversation going

eSPARES

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

Follow us on Twitter
For latest offers & top tips *

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.

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 Lauderdale
Customer Services Manager

Promotion email

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

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

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
Black or Brown leather
★★★★★
Rated on 21/04/09

Java Living Room Package
★★★★★
Rated on 21/04/09

Now £250 **Save over £60**

Was £320 **Now £250** **Save £70**

What our customers have been saying

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

"A smart and sturdy piece of furniture that meets all our needs. Excellent value for money."

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

- 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

- 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

- 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

ECIRCLE - PRUDSYS

INTEGRAZIONE CON UN MOTORE DI RACCOMANDAZIONE



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 "puntaggio"/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

The screenshot displays the Oad Reizen website interface. At the top, there's a banner for the 'Droomvakantie' newsletter. Below it, a search bar shows 'Zonvakantie CYPRUS juli 2011'. The main content area shows a grid of travel offers:

- Appartement Paphos Gardens (Lg) (Promo) *****
CYPRUS | Cyprus West | Paphos
v.a. 8 dagen
569,-
V.a. 479,-
- Appartement Paphos Gardens (Lg) *****
CYPRUS | Cyprus West | Paphos
v.a. 8 dagen Klantwaardering 7,4
569,-
V.a. 479,-
- Aparthotel Paphos Gardens (Lo) *****
CYPRUS | Cyprus West | Paphos
v.a. 8 dagen
575,-
V.a. 485,-
- Appartement Basilica *****
CYPRUS | Cyprus West | Paphos
v.a. 8 dagen
579,-
V.a. 489,-

On the right side of the page, there's a sidebar titled 'Meest populaire reizen op Oad.nl' (Most popular trips on Oad.nl) featuring links to various destinations like Duitsland, Italië, Portugal, Turkije, Frankrijk, Tsjechië, Nederland, and Curaçao.

CASE STUDY: RIATTIVAZIONE DEGLI UTENTI CHE ABBANDONANO IL CARRELLO

demandware eCircle

- 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.

The image displays two versions of an abandoned cart reminder email from the brand ASPESI. Both emails are addressed to a user named 'michele'. The left email, titled 'SHOPPING REMINDER...', lists items in the cart: 'Squared scarf with fringes' and 'Oxford-cloth squared scarf with fringes'. It also shows a 'Long sleeve piquet' and 'Long sleeve shirt stitched to the shore, slim fit, dyed piquet.'. The right email, titled 'WATCH OUT!', features a large graphic of a hand reaching towards a product. Both emails include a promotional offer: 'This is the last chance to complete your purchase! To prove that we love our customers, we have created a special coupon for you with a 5% off* on your missed order.' A note at the bottom of the right email states: '* Does not apply for products on sale.' At the bottom of both emails, there is a 'CONFIDENTIALITY NOTE' section and a 'Follow' button with links to social media platforms like Facebook and Pinterest.

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