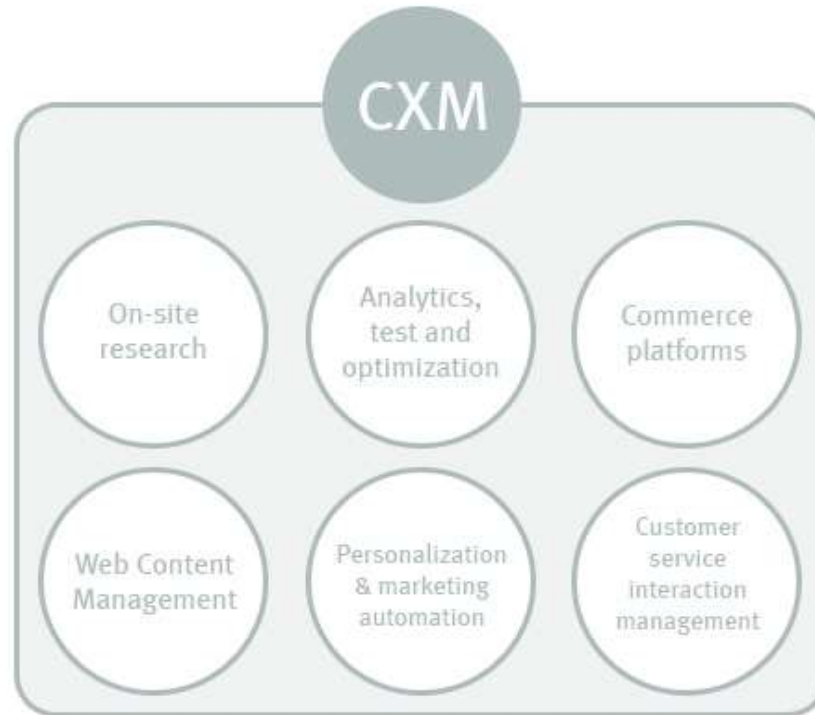


La gestione ed ottimizzazione delle attività di CXM e di GeoTarget Marketing

Elena Abbà
Client Director
DM GROUP SpA

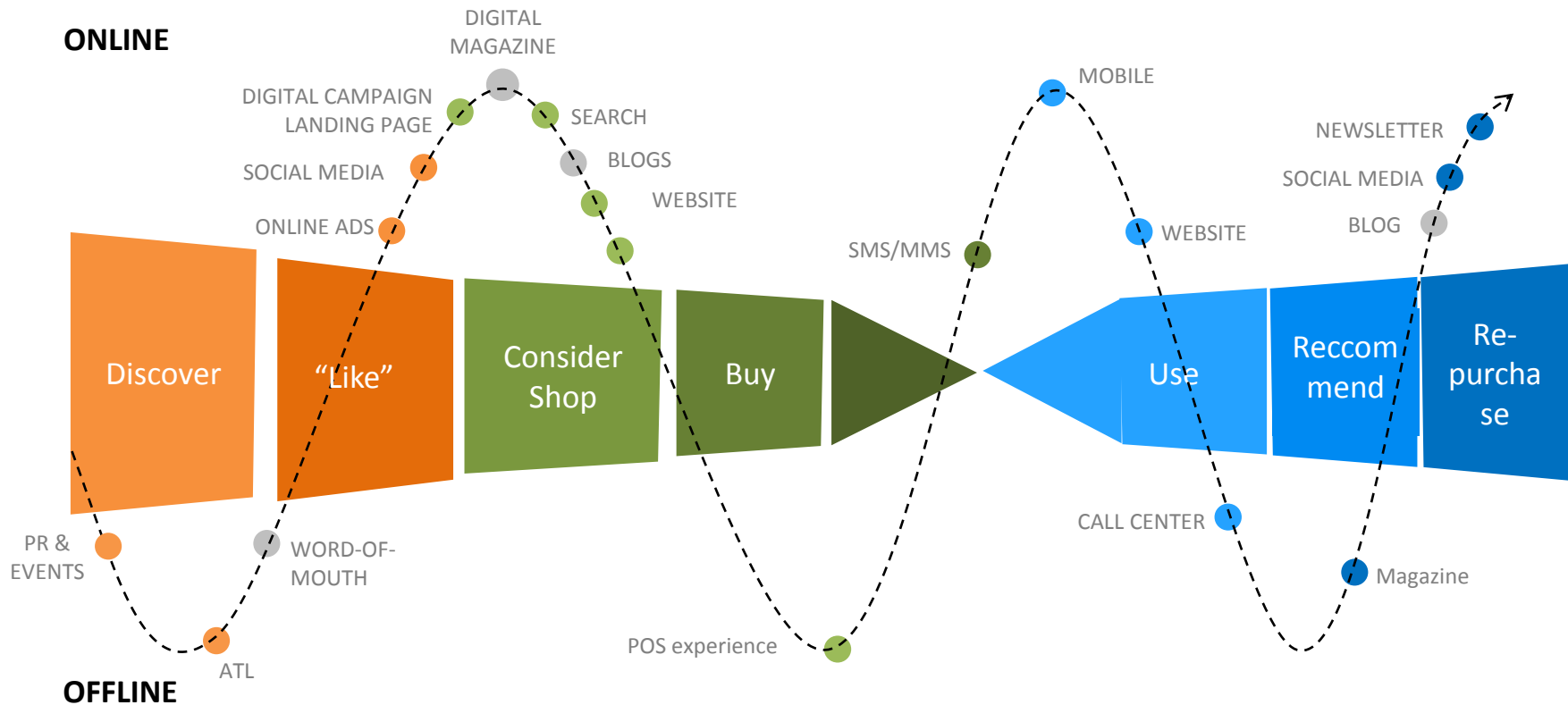
Andrea Cena
Client Director
DM TARGET S.r.l.



*“CXM is essentially understanding that everyone is different and people want companies to recognise this by providing **personalised content at all customer touch points**. Customers want to be valued by companies.”*

[Seth Godin]

Touchpoints



Ogni **punto di contatto** con il cliente è **fonte di conoscenza di comportamenti, profili ed abitudini di consumo** dei clienti. Il **CXM** gestisce le relazioni con i clienti in modo sempre più personalizzato, rilevante e tempestivo nei **diversi punti di contatto** con il brand (off-line, digitali e social)



Oggi il cliente si aspetta **contenuti personalizzati** nelle sue relazioni con il brand, non più di essere il destinatario di comunicazioni massive che ignorano esigenze e preferenze espresse in altri punti di contatto

Più granulare la segmentazione dei clienti

W

HO

is demonstrating an interest in your offerings

HAT

aspect of the solution they are interested in

HEN

they demonstrated the interest

HERE

in the purchase cycle (company perspective)



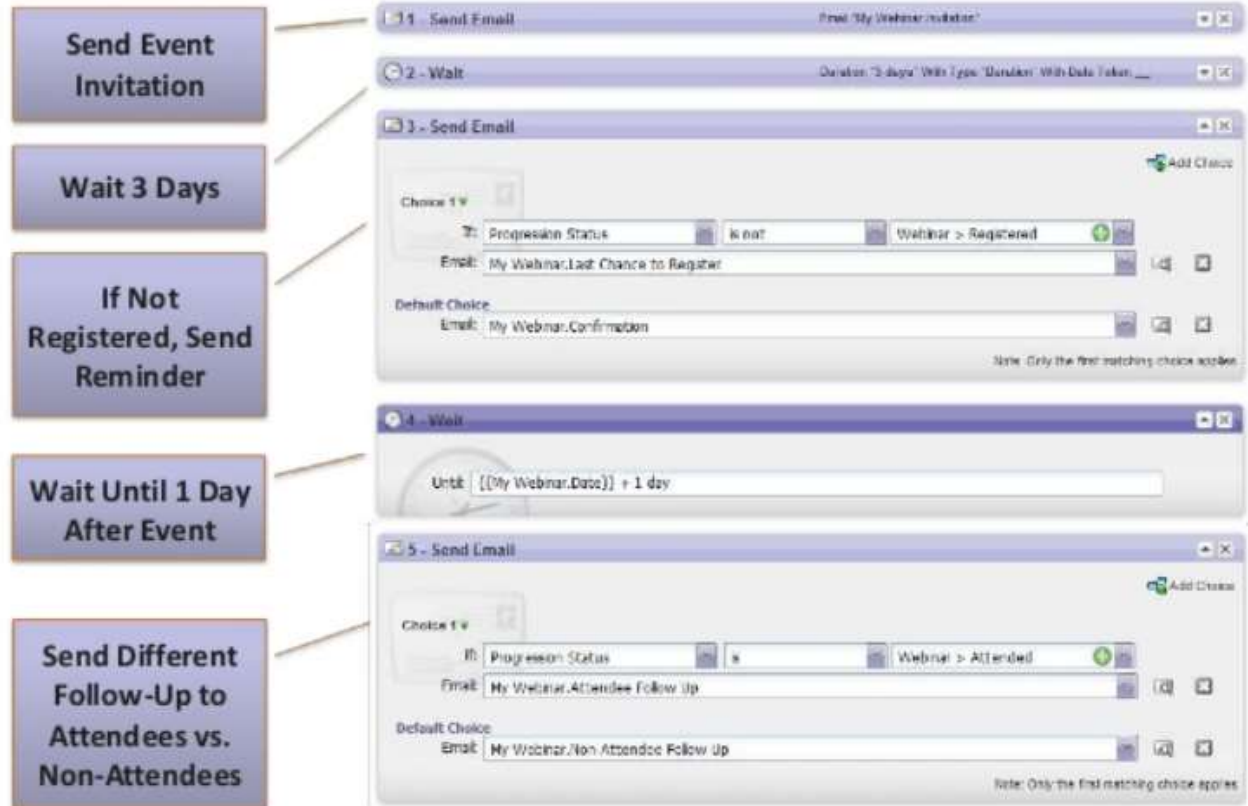
READ YOUR PROSPECT'S MIND

Più complessa la comunicazione che diventa **multistep, multicanale** ed **in real time**



Necessità di utilizzo di **strumenti di marketing automation** per gestire la complessità

What Is "Automation"?



Più granulare la segmentazione dei clienti

Più complessa la comunicazione che diventa **multistep, multicanale** ed **in real time**

Necessità di utilizzo di strumenti di **marketing automation** per gestire la complessità



What Is "Automation"?



La **Customer Experience** è quindi frutto di **un disegno ad hoc** del percorso di comunicazione specifico per cluster di clienti che **nel momento più opportuno** ricevono **comunicazioni** sempre **più rilevanti e personalizzate** in base ai propri comportamenti ed abitudini..... Maggiore efficacia ed efficienza dei processi di marketing

Il punto vendita

è il luogo in cui si realizza il processo di coinvolgimento e vera **conquista**, avviato anche grazie alle nuove tecnologie di **personal proximity**, diventa quindi essenziale pianificare attività in-store, in grado di offrire una **brand experience sempre più efficace**.



La “distribuzione” delle offerte

Una battaglia fatta a suon di volantini, mailing, app e SMS

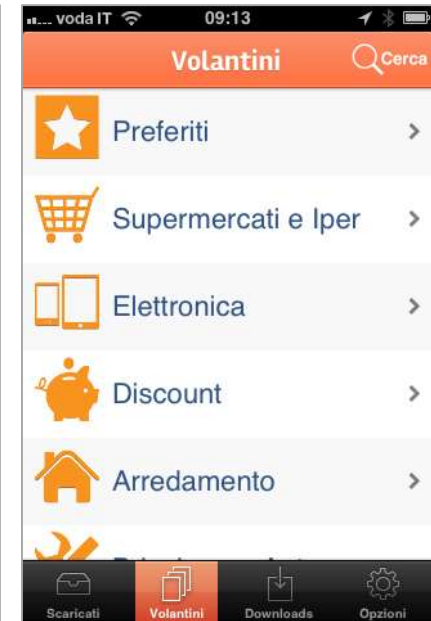


Fonte Nielsen

11 miliardi di volantini distribuiti nel 2013

Tanti canali “mobile” sempre in tasca

Aggregatori, App brandizzate e social commerce



Centinaia di Applicazioni

Gli “shop” online

Opportunità ad ogni orario della giornata e tutti i giorni

Milano | Viaggi | Shopping | Last Minute

COSA C'È DI NUOVO? LA NOSTRA APP!
 Rimani sempre connesso!
 Scarica ora

Ristorante Yasuagi
 Menù Sushi per 2
 Un ricco Menù Sushi in Porta Romana con Edamame, Involto, Miso, Uramaki e molto altro! Gusta i sapori dell'Oriente!
 €38 €85 Vedi

Un Microbiologo
 Test Intolleranze Alimentari
 €29 €150 Vedi

Un'antidolorista
 Coste del Sol
 Massaggio e Riflessologia
 €15 €40 Vedi

Coupon & go
 I migliori coupon online

COUPON RACCOMANDATO

Energy Saver - Casa
 Risparmia sulla bolletta
 -100€
 Fino al 30 Giugno
 YES OFFERTA
 No Codice

POPOLARITÀ ★★★★★

TOP COUPON DELLA SETTIMANA

UniEuro - Tecnologia
 Centinaia di articoli scontati
Promo
 Fino al 7 Giugno
 YES OFFERTA
 No Codice

POPOLARITÀ ★★★★★

amazonbuyvip
 DONNA UOMO BAMBINO CASA E TECNOLOGIA

MELTIN'POT
 L'ESUBERANTE STREETWEAR ITALIANO COMODO E ORIGINALE.
 fino a Lunedì 2 Settembre
 SCOPRI >

SCOPRI > SCOPRI > SCOPRI >

Milioni di email inviate ogni giorno

Il nuovo “**consumatore**” è sempre più connesso tramite *mobile*, e' always on, passando indifferentemente attraverso l'uso di vari dispositivi *mobile* aziendali o personali.

I dispositivi *mobile* hanno consentito al Cliente di ridefinire il processo di **ricerca** e **verifica** del prodotto che inizia ben prima dell'ingresso in negozio per continuare nel punto vendita secondo una dinamica detta di **show-rooming**



Come arrivano i consumatori sul punto vendita?

PREPARATI

Incrocio e utilizzo di media diversi, confronto, condivisione





Cosa succede sul punto vendita?

**CONTROLLO PREZZI ONLINE
RICERCA PREZZO MIGLIORE IN PROSSIMITA'
RICERCA OPPORTUNITA'; CONCORSI**



MyVolantino:

Cos'è? **MyVolantino** è un'App per smartphone e tablet, fruibile anche via web, che permette di consultare i volantini pubblicitari di tutte i tipi di negozi e catene di diversi settori. Per avere tutte le offerte e le promozioni del momento sempre disponibili e non perdere mai l'occasione di risparmiare, evitando inutili sprechi di carta.

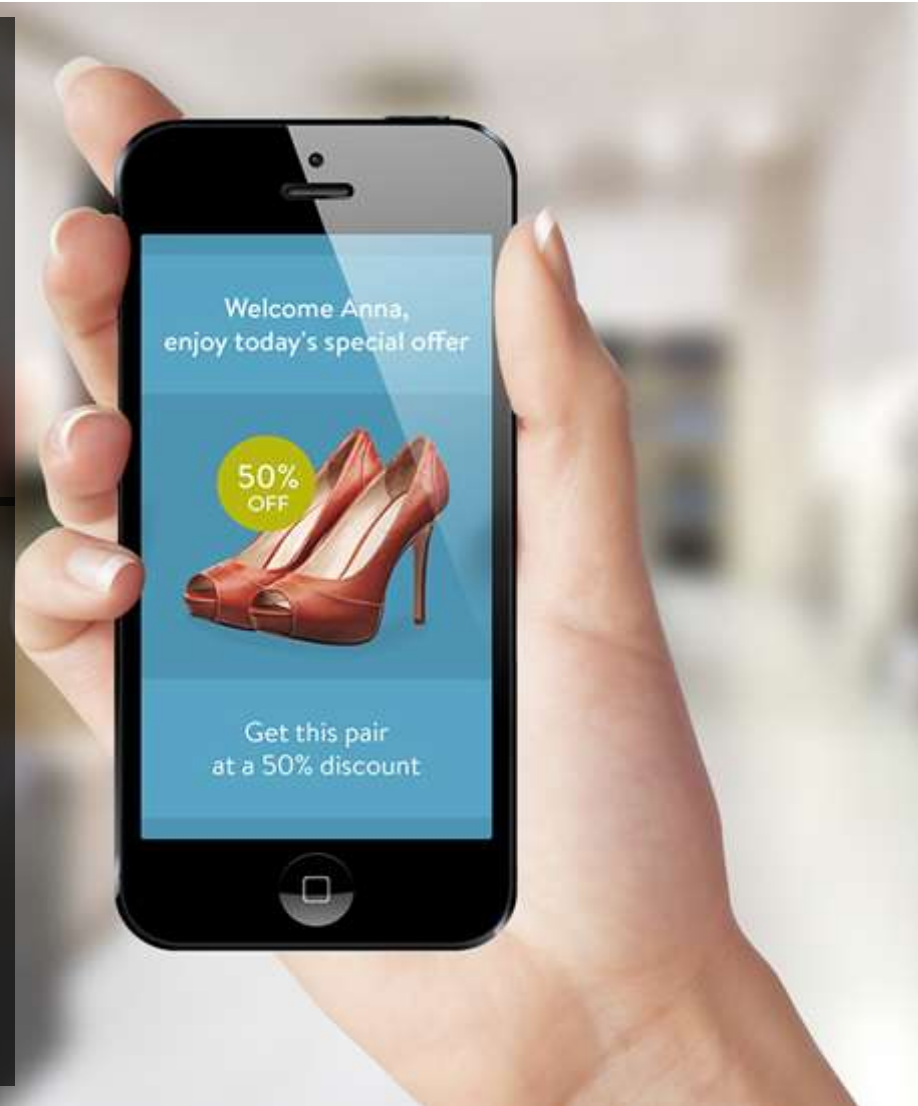



Oltre
500.000
APP scaricate

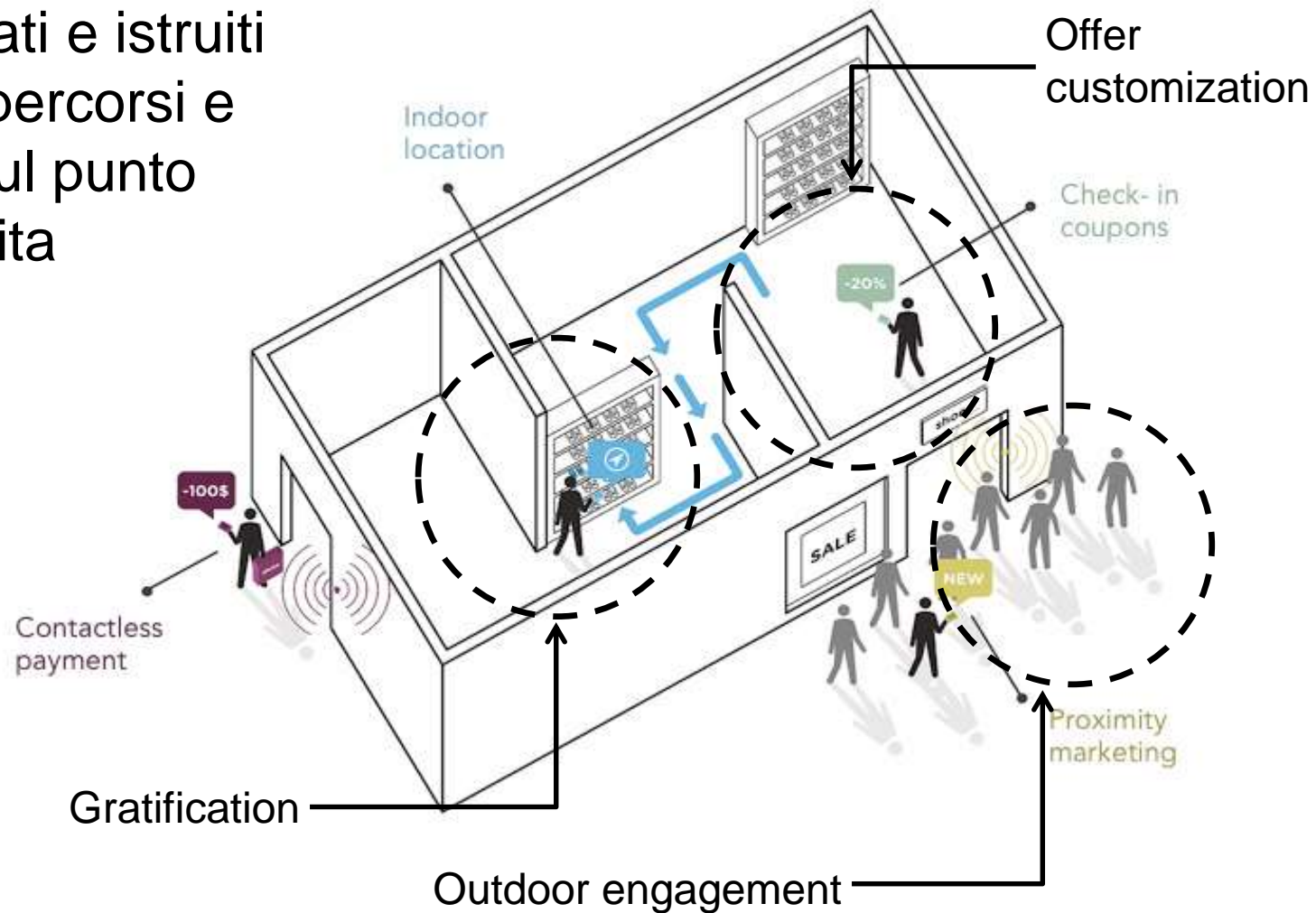


Cosa può fare il brand grazie alla tecnologia? (iBeacon / Wifi)

- Intercettare il consumatore
- Raccogliere informazioni
- Inviare offerte in real time
- Condurre negli acquisti
- Creare gratificazione



Un insieme di touch points calibrati e istruiti per gestire percorsi e relazioni sul punto vendita





ACCESSO WIFI CON FACEBOOK

Per **accedere** ai punti Wi-Fi DM TARGET è sufficiente fare **un click su Facebook** o su Twitter o su Google+. Ma è anche possibile connettersi utilizzando la propria **email**.



CONNESSIONE WIFI AUTOMATICA

Con **DM TARGET** la connessione ai punti Wi-Fi avviene **automaticamente**, **senza** effettuare il **login** e **senza interrompere la navigazione**.



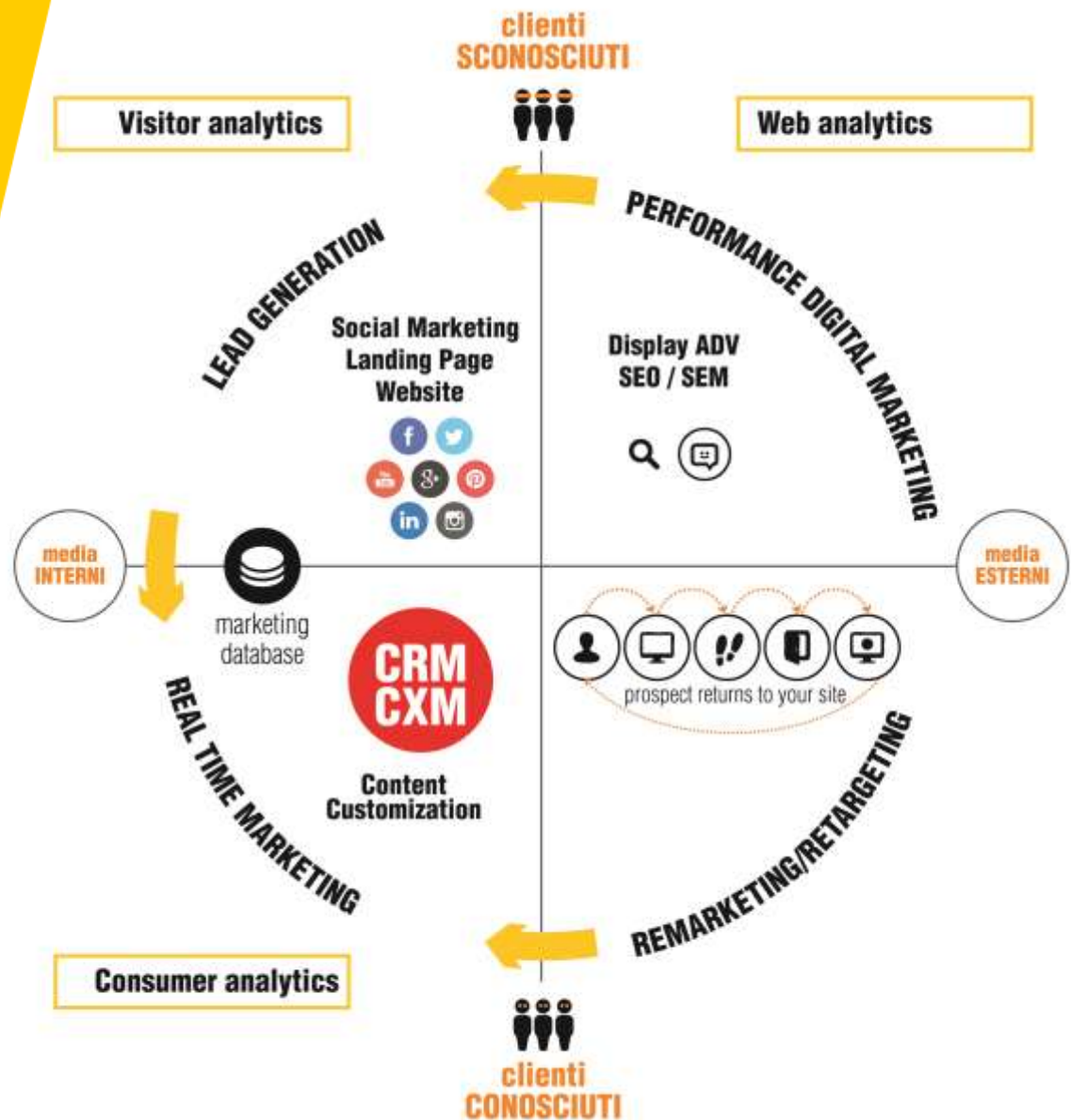
COMMUNITY WIFI

Tutti i punti Wi-Fi DM TARGET fanno parte di un'**unica grande community wifi**: gli utenti possono **navigare senza limiti in tutti i punti** nel mondo.

Gli utenti **accedono** al Wi-Fi tramite una **splash page automatica** e attivano la connessione con l'account **email, Facebook, Google+ Twitter.**

È fondamentale lavorare a 360° sull'esperienza del cliente, personalizzando ogni interazione e occasione di contatto, attraverso ogni canale, in real time. Creare nuove forme di relazione, un dialogo bidirezionale e personale, incentrato sui valori e le aspettative del singolo individuo, ancora più vivo.

È questo il segreto per stabilire un legame emotivo con il target, forte e duraturo.





Consulenza Strategica

Consulenza a 360° in materia di comunicazione multicanale, social e direct. Ideazione di strategie integrate online e offline - Analisi di mercato: benchmark, assessment e scouting.



Business Intelligence

Soluzioni di database management per trasformare i dati in risorse strategiche: Database Analysis, Customer Profiling, Geotargeting e Data Mining.



Lead Generation

Ideazione e sviluppo di strategie per generare contatti qualificati e conquistare nuovi clienti: dal web Adv al SEM, dall'email marketing alla creazione di landing page. Il tutto attraverso processi di marketing automation.



CRM e CXM

Soluzioni multicanale per gestire efficacemente la relazione con i consumatori (CRM) e per migliorare l'intero sviluppo esperienziale del cliente (CXM).



Social Media Management

Gestione della relazione con il target attraverso i social media: campagne promozionali e strategie di engagement, integrazione delle social Apps con il database marketing, pianificazione pubblicitaria.



Online contests & Gaming

Ideazione e realizzazione di concorsi, promozioni, instant win, branded games per coinvolgere il target sul web, integrando tutti i media digitali a disposizione: dal web al mobile.



Web adv & programmatic buying

Gestione completa di campagne di web advertising e programmatic buying: dalla pianificazione tradizionale fino alle nuove tecnologie computerizzate di Real Time Bidding.



Web e Mobile Solutions

Ideazione e sviluppo di applicazioni e prodotti digitali per il web: dai siti istituzionali ai minisiti promozionali, dalle soluzioni per l'e-commerce alle web Apps per mobile.



Soluzioni Creative

Ideazione creativa concept di comunicazione tradizionali e digitali, progettazione grafica e copywriting.

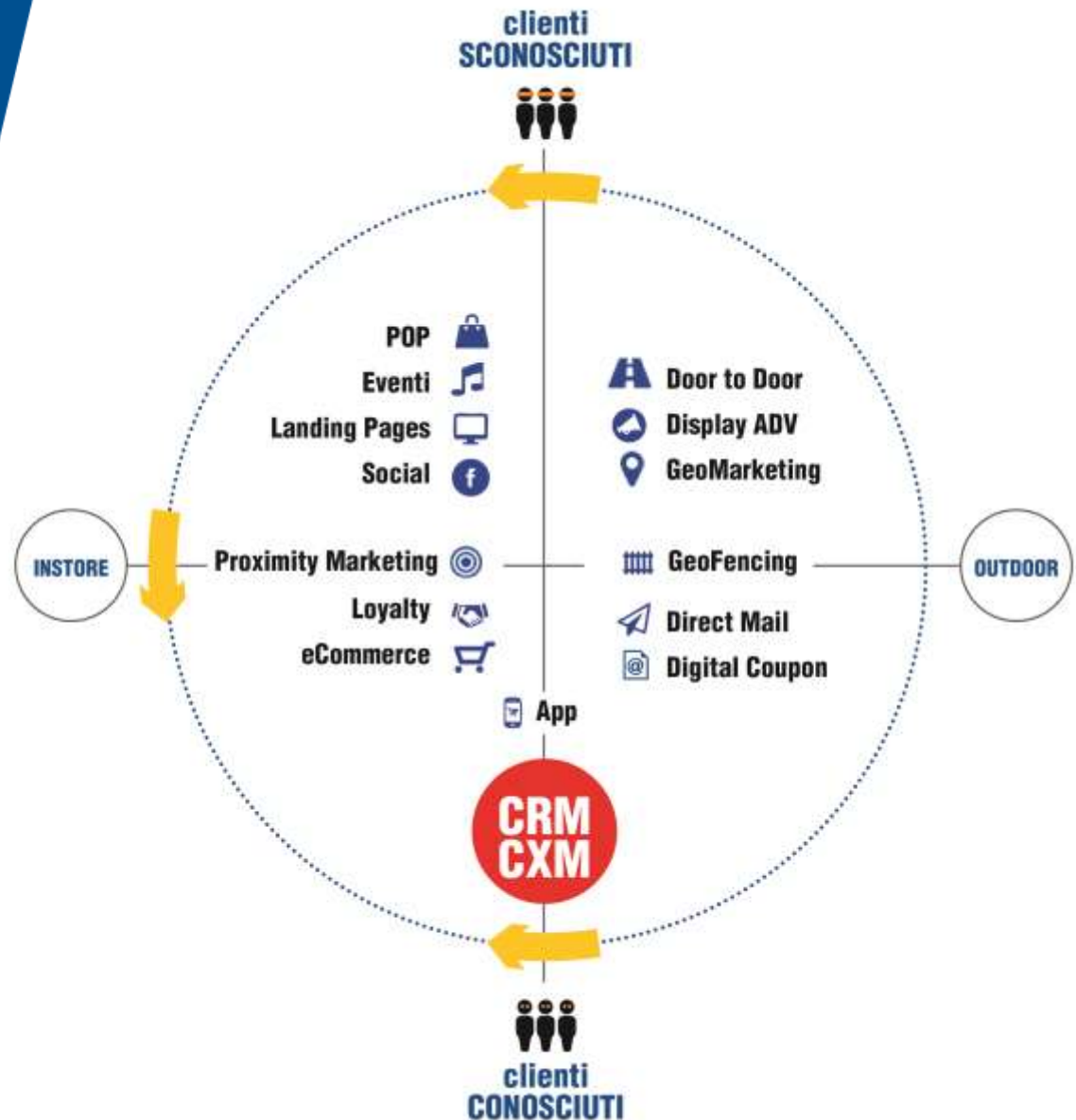


Eventi

Organizzazione di eventi, attività in-store e touch points promozionali, volti a creare il massimo della brand experience.

Il focus è sempre la conoscenza del Cliente - dove vive, cosa preferisce, cosa acquista, quando acquista, come preferisce relazionarsi con l'insegna ed il brand.

I servizi DM TARGET consentono di massimizzare i risultati delle strategie di geotarget marketing grazie alla capacità di utilizzare ed armonizzare le metodologie di comunicazione, on line ed off line, in sintonia con i momenti di contatto con l'insegna/brand durante la customer journey del Cliente





Door to Door

DM TARGET attraverso la sua società controllata DM DELIVERY consente di gestire la distribuzione di messaggi pubblicitari sia direttamente attraverso la propria rete distributiva che attraverso il servizio di Poste Italiane (PostaZone) della quale è Partner Ufficiale. I servizi di distribuzione possono essere costruiti sulle esigenze dell'insegna e del brand applicando sia le logiche degli invii non indirizzati che quelle della corrispondenza. L'analisi del territorio con gli strumenti di geomarketing consente la definizione di bacini ed aree distributive in sintonia con le esigenze del punto vendita. E la piattaforma Delivery Focus ® consente di avere accesso in tempo reale ai dati di consuntivazione delle campagne di distribuzione.



Territorial analysis & geomarketing

Offriamo al mercato una nuova interpretazione dei servizi per il recapito e distribuzione basata su nuove logiche socio-territoriali ed un sistema informatizzato di supporto alle decisioni di marketing.



Direct mail

Proponiamo un servizio completo per tutte le attività legate alla realizzazione di una campagna di direct mail, dalla normalizzazione dei file anagrafici alle attività di mailing service.



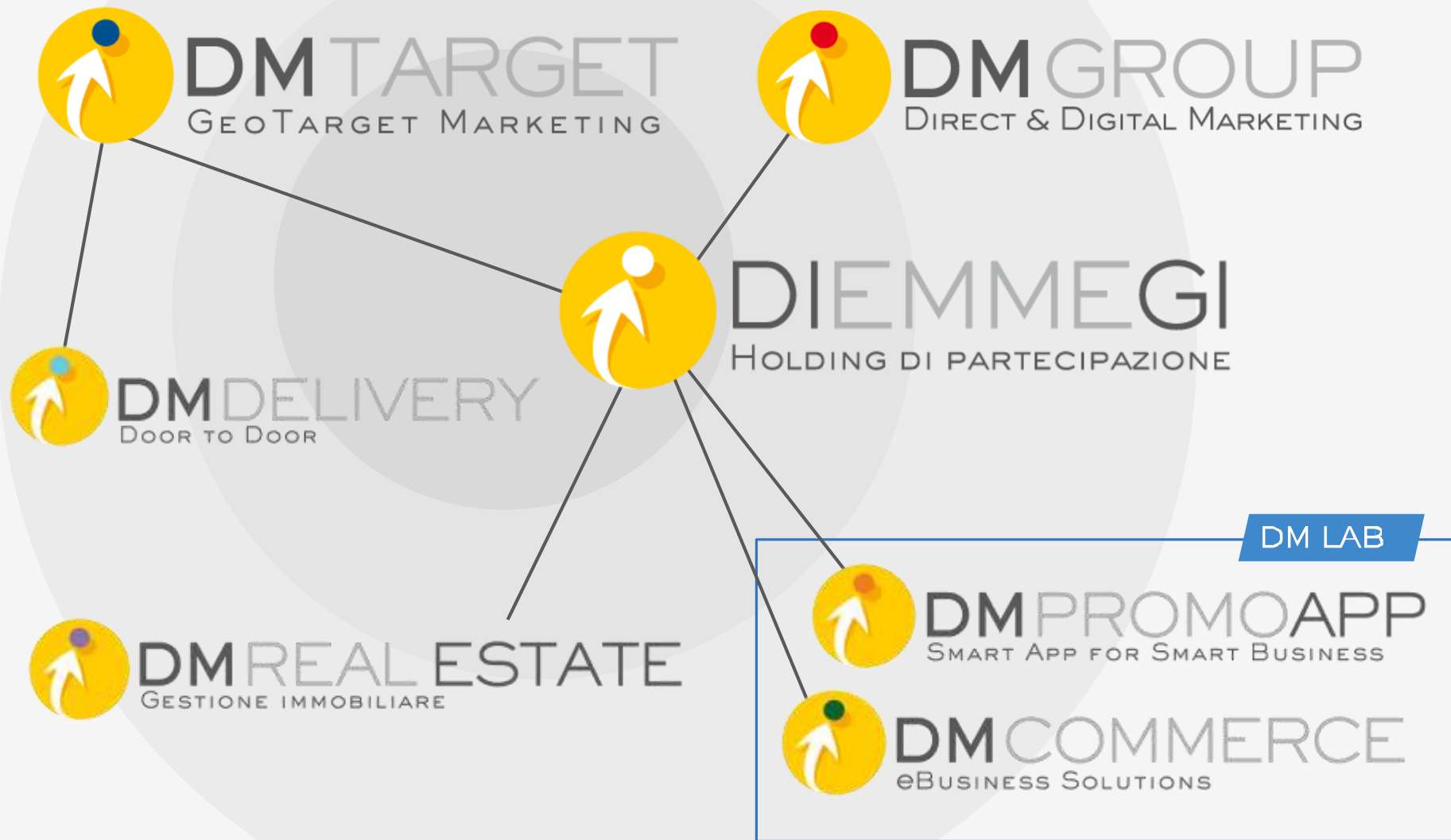
Proximity marketing

E' la nuova frontiera, è l'arma vincente per ingaggiare il Cliente 2.0. Attraverso strategie di mobile marketing DM TARGET è in grado di costruire un ecosistema che permette di erogare in tempo reale contenuti fortemente customizzati al Cliente fuori o presso il punto vendita. Attraverso l'implementazione di app e piattaforme in grado di erogare digital coupons targettizzati è possibile stimolare la visita al punto vendita dove, attraverso logiche di geofencing è ulteriormente possibile ingaggiare il Cliente per accompagnarlo nel momento più importante:l'acquisto. DM TARGET è infatti in grado di implementare soluzioni software ed hardware per l'installazione di hotspot Wifi piuttosto che iBeacon nel punto vendita per una performante strategia di proximity marketing.



Traffic building & Field marketing

Un unico interlocutore in grado di gestire dalla consulenza strategica alla materiale esecuzione le vostre attività di in-store promotion, trade incentive, mystery shopping personalizzazione oggettistica promozionale e organizzazione eventi promozionali.



Grazie per l'attenzione



Elena Abbà
Client Director
DM GROUP S.p.A.
Tel. 011 839 24 19

✉ elena.abba@dmgroup.it

 [Elena Abbà](#)

Dmgroup.it
 [DM_GROUP_SpA](#)



Andrea Cena
Client Director
DM TARGET S.r.l.
Tel. 011 919 63 33

✉ andrea.cena@dmtarget.it

 [Andrea Cena](#)

Dmtarget.it