

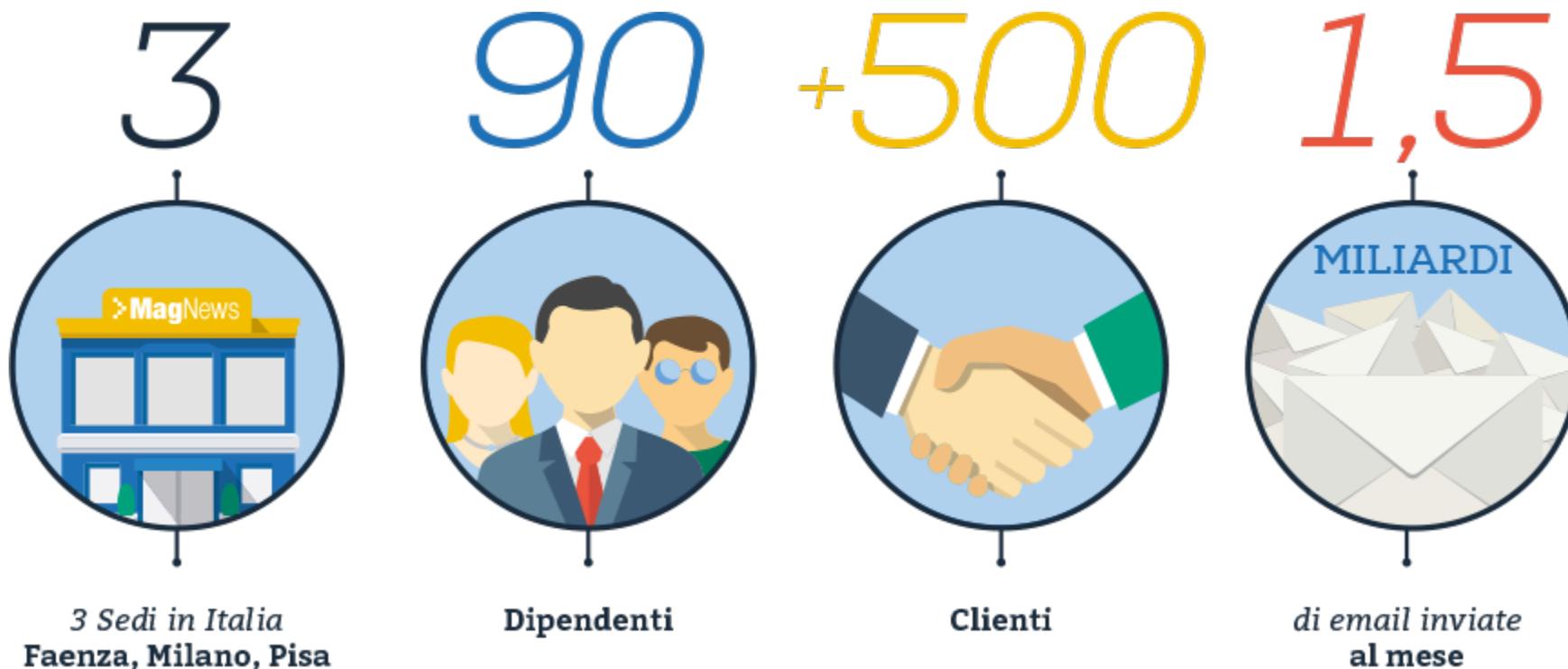


Digitalizzare la relazione con il cliente:
dalla lead generation
al nurturing nel settore bancario

*Loredana Campanile – 08 aprile 2016
Dimensione Cliente*



Diennea MagNews è una società che da più di **15 anni** si occupa di **email marketing** e **digital marketing**, sviluppando **soluzioni** per big player di tutti i settori.





MagNews è la divisione Diennea specializzata in **Email Marketing**.

La piattaforma multicanale proprietaria per l'invio di email, sms e fax alla quale affianchiamo un'agenzia di consulenti e specialisti del digital marketing.

Dal 2000 sviluppiamo soluzioni per il settore bancario, finanziario e assicurativo.



GENERALI



Findomestic



Gruppo bancario Iccrea

La Banca Multicanale

Ricerca MagNews- Human HighWay



L'obiettivo della ricerca è comprendere le dinamiche della relazione tra istituti finanziari e utenti web rispetto ai mezzi di comunicazione.

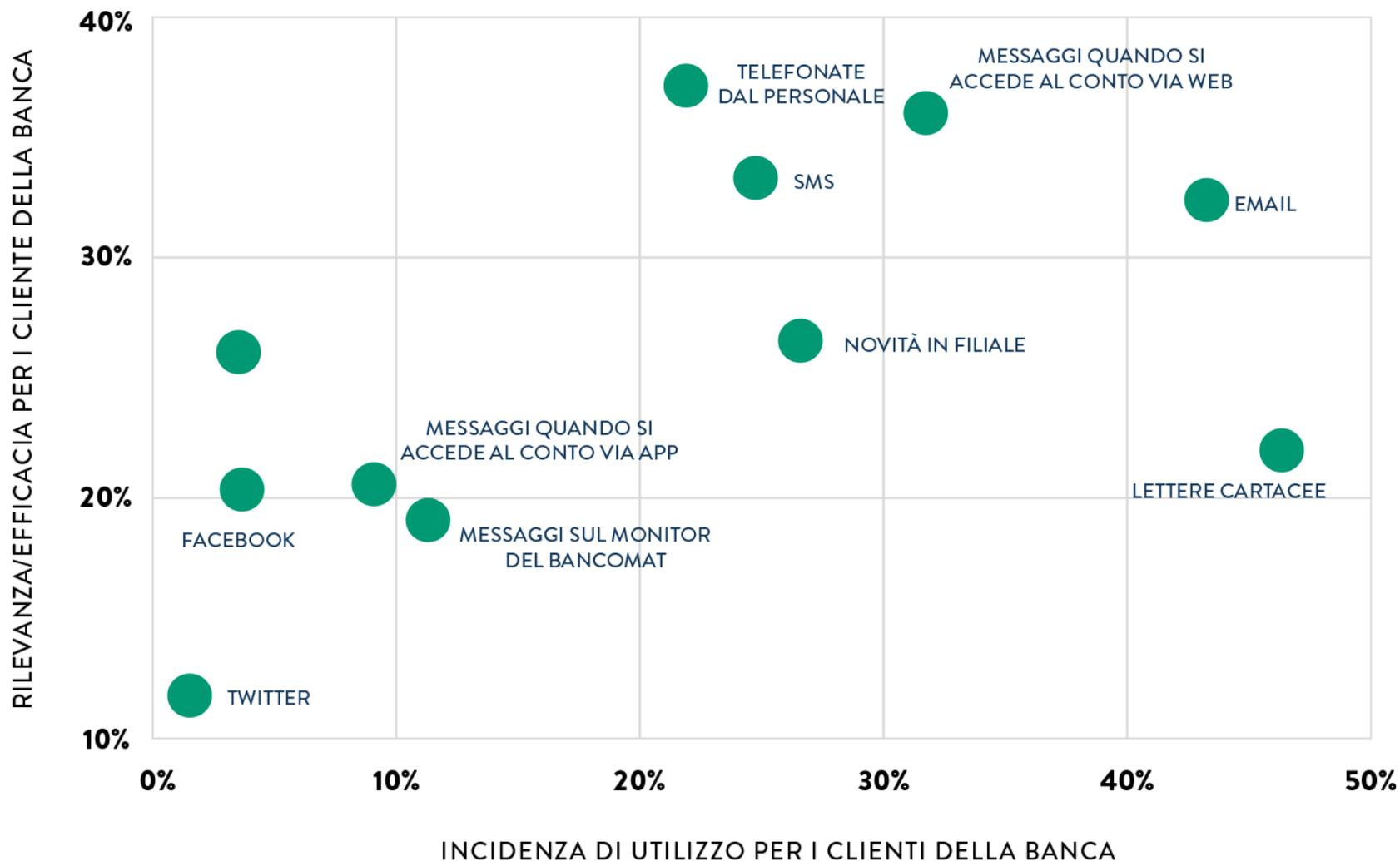


*Il campione composto da 1000 utenti bancarizzati italiani e con accesso a internet (ponderato per sesso e fascia di età) corrisponde a circa **24 milioni di persone**. Scaricala su <http://www.magnews.it/risorse/ricerche/banca-multicanale/>

Incidenza e influenza di strumenti e Touch Point



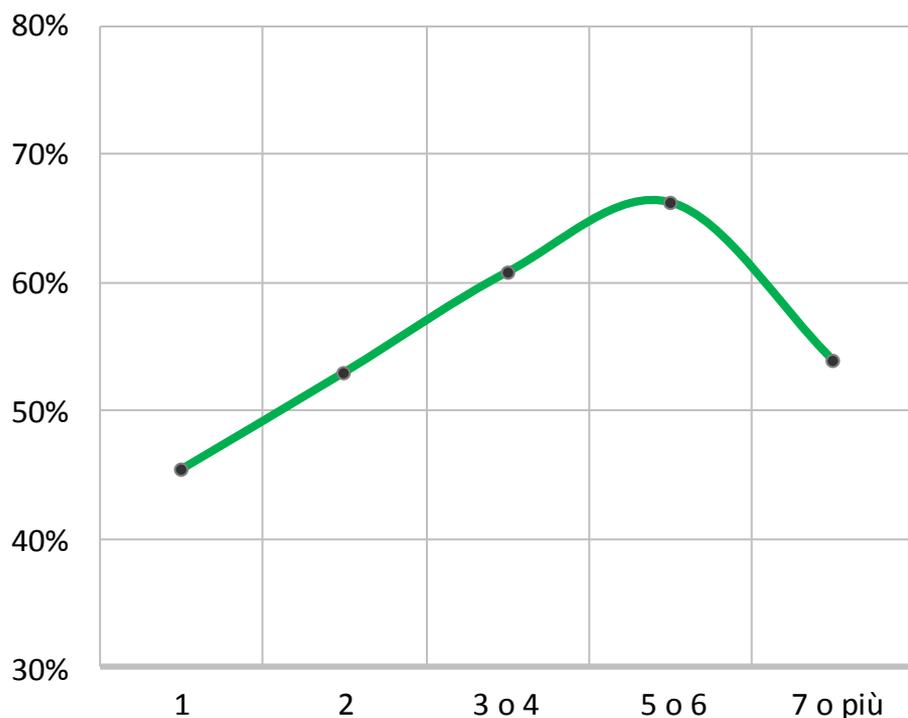
Mapa di ricorso vs rilevanza – Totale campione



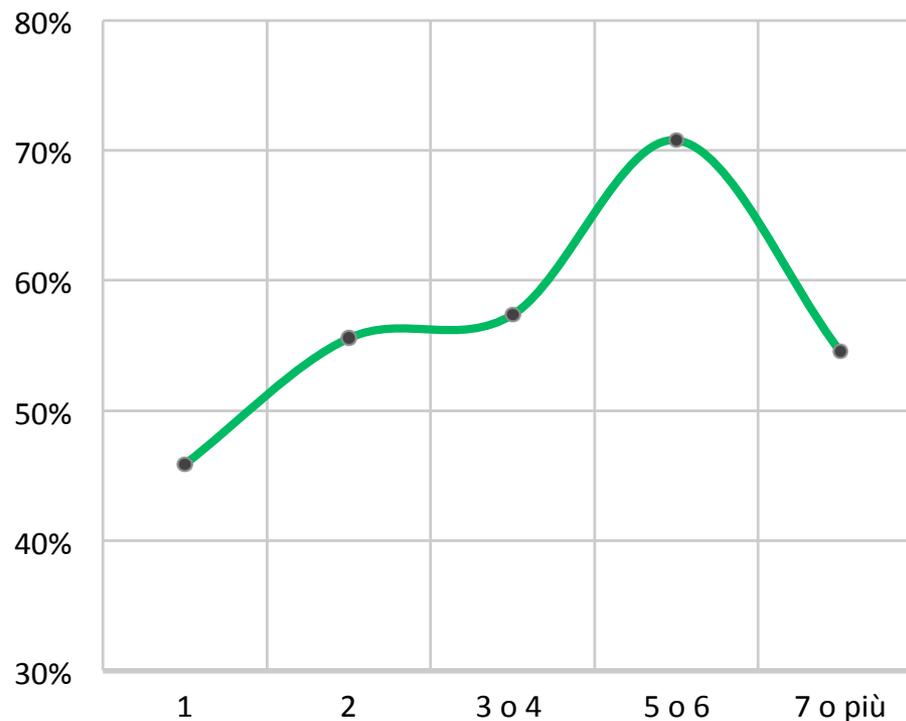
Relazione tra soddisfazione e numero di touch point utilizzati



In generale, quanto ti ritieni soddisfatto di come la tua banca di riferimento comunica con te?



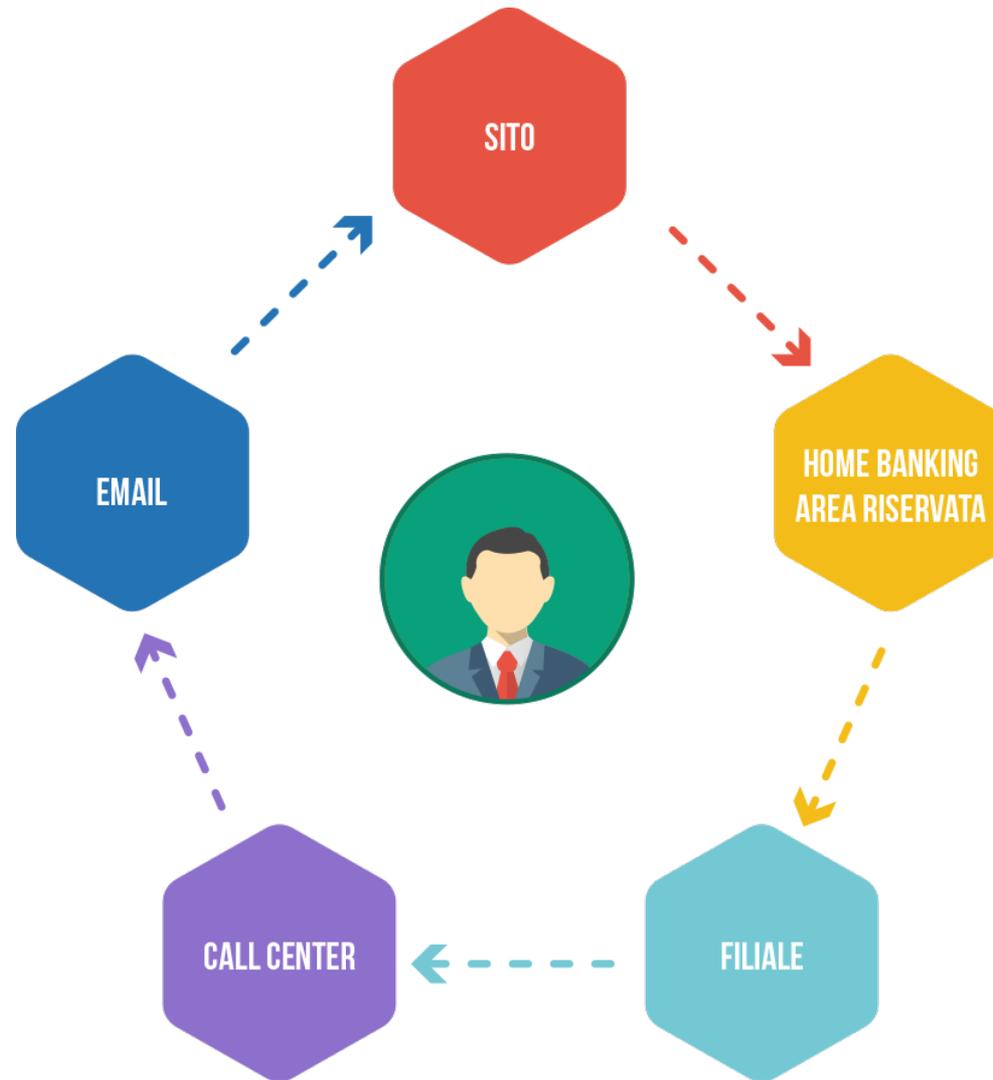
Numero di touch point attivati dalla banca per comunicare col cliente



Numero di touch point attivati dal cliente per comunicare con la banca

Base: rispondenti che possiedono almeno un prodotto bancario tra quelli elencati, 1.027 casi

Customer experience: one contact solution



Qualche spunto ...



SOCIAL
DIPENDENTI DA
INTERNET
CELLULARI TV CURIOSI
CHAT SPERIMENTATORI
RICERCATORI DI
NOVITÀ
CONCENTRATI SUL
PRESENTE



MOBILITÀ
LAVORO FLESSIBILITÀ
VIAGGI
MOBILE
ADDICTED
SOCIAL
ESIGENZE
IN CRESCITA
AFFITTO DINAMICI INTERNET
TECNOLOGIA
MULTICANALITÀ

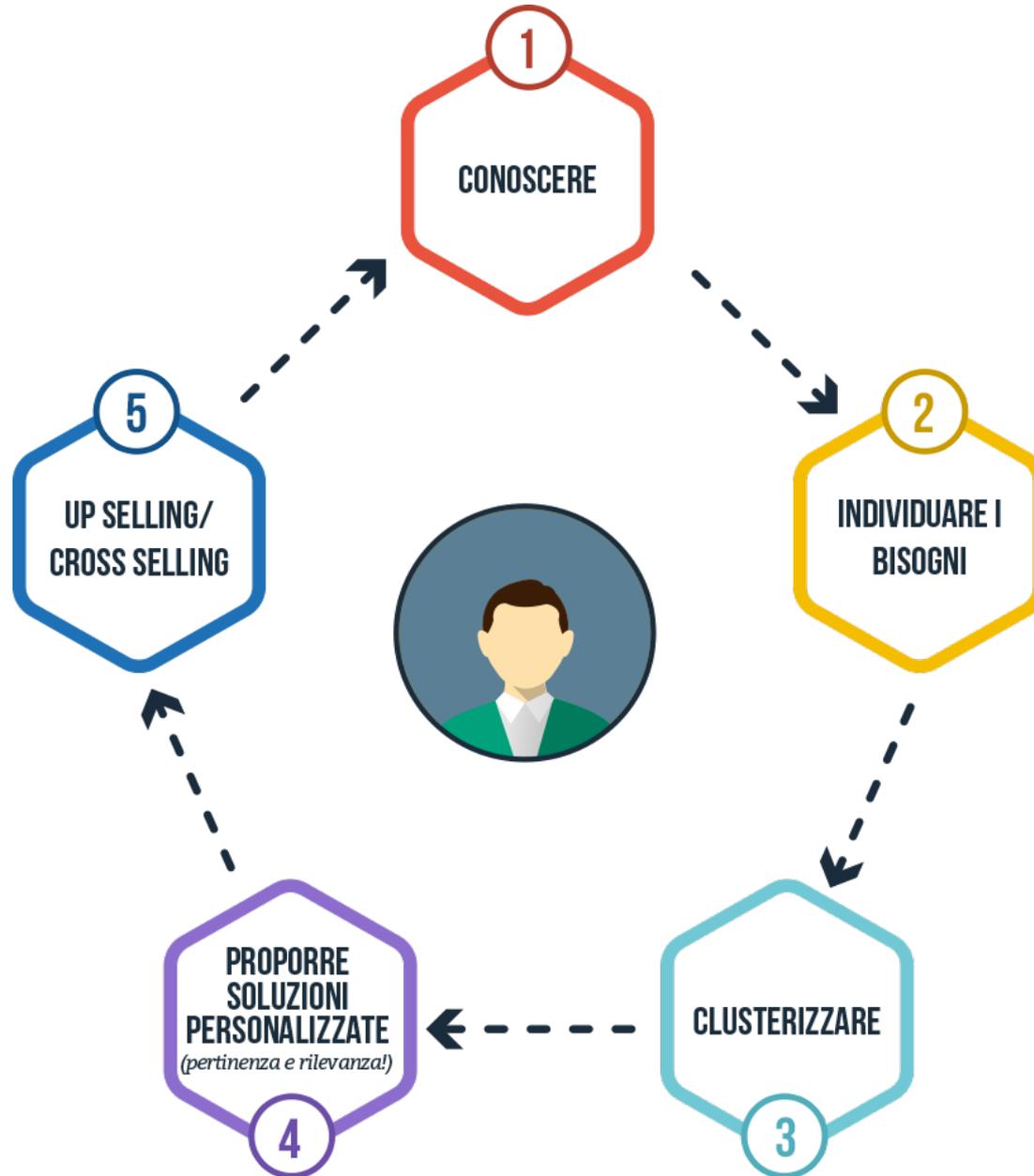


MOBILITÀ
MULTICANALITÀ CASA
CARRIERA
LAVORO FLESSIBILITÀ
TECNOLOGIA
INTERNET FAMIGLIA SOCIAL
POCO MOBILE
TEMPO USER
DIVORZIATI



FAMIGLIA
CRITICI
SICUREZZA
GESTIONE DEL
PATRIMONIO
TEMPO ATTENZIONE
UTILIZZO
INTERNET
CRESCENTE
MA ANCORA BASSO

Conoscere per massimizzare le opportunità



IL GIUSTO MESSAGGIO



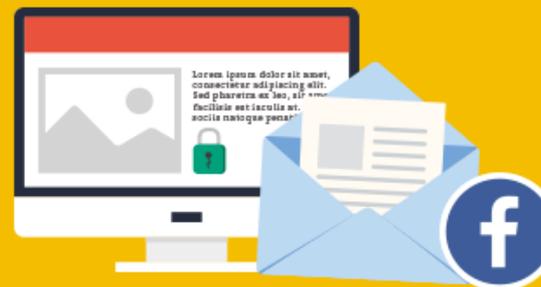
AL GIUSTO CLIENTE



AL TEMPO OPPORTUNO



ATTRAVERSO IL GIUSTO CANALE





▶ Database

Informazioni raccolte in fase di registrazione, ad es:

- ✓ Dati anagrafici del contatto (es. data di nascita, genere)
- ✓ Informazioni relative agli interessi del contatto
- ✓ Altri dati: localizzazione etc.

▶ Acquisto

Informazioni derivanti dal customer journey, ad es:

- ✓ Tipologia Prodotti acquistati
- ✓ Servizi acquistati

▶ Interazioni

Informazioni comportamentali derivanti dall'analisi

- ✓ Contenuti cliccati/ non cliccati
- ✓ Tag associati ai diversi contenuti
- ✓ Engagement



LOGO

LE PROSSIME
SCADENZE FISCALI:



 **DETRAZIONI
FISCALI CASA**

**AGEVOLAZIONI
RISTRUTTURAZIONE**



LOGO

Sei single o sposato?

Single
 Sposato

Di quanti componenti è la tua famiglia?

1
 Da 2 a 3
 Da 4 a 5
 Più di 5

Hai una casa di proprietà?

Sì
 No

Quante volte viaggi durante l'anno?
*per viaggi si intendono soggiorni superiori ai 5 giorni

1
 Da 2 a 3
 Più di 3

Viaggi più per lavoro o per piacere?

Più per lavoro
 Più per piacere





Comunicazioni time-based

Pianificare comunicazioni ad hoc in base al profilo dei target (es. dati socio demografici).



Comunicazioni action-based

Inviare comunicazioni ai contatti automaticamente in base ai comportamenti degli utenti.

È una **procedura** che viene eseguita in maniera **automatica** in coincidenza di un **determinato evento**



Le funzionalità più gradite nei contenuti

Che cosa è più importante per te nelle Email che ti manda un'azienda?

[Seleziona almeno un aspetto e un massimo di due]

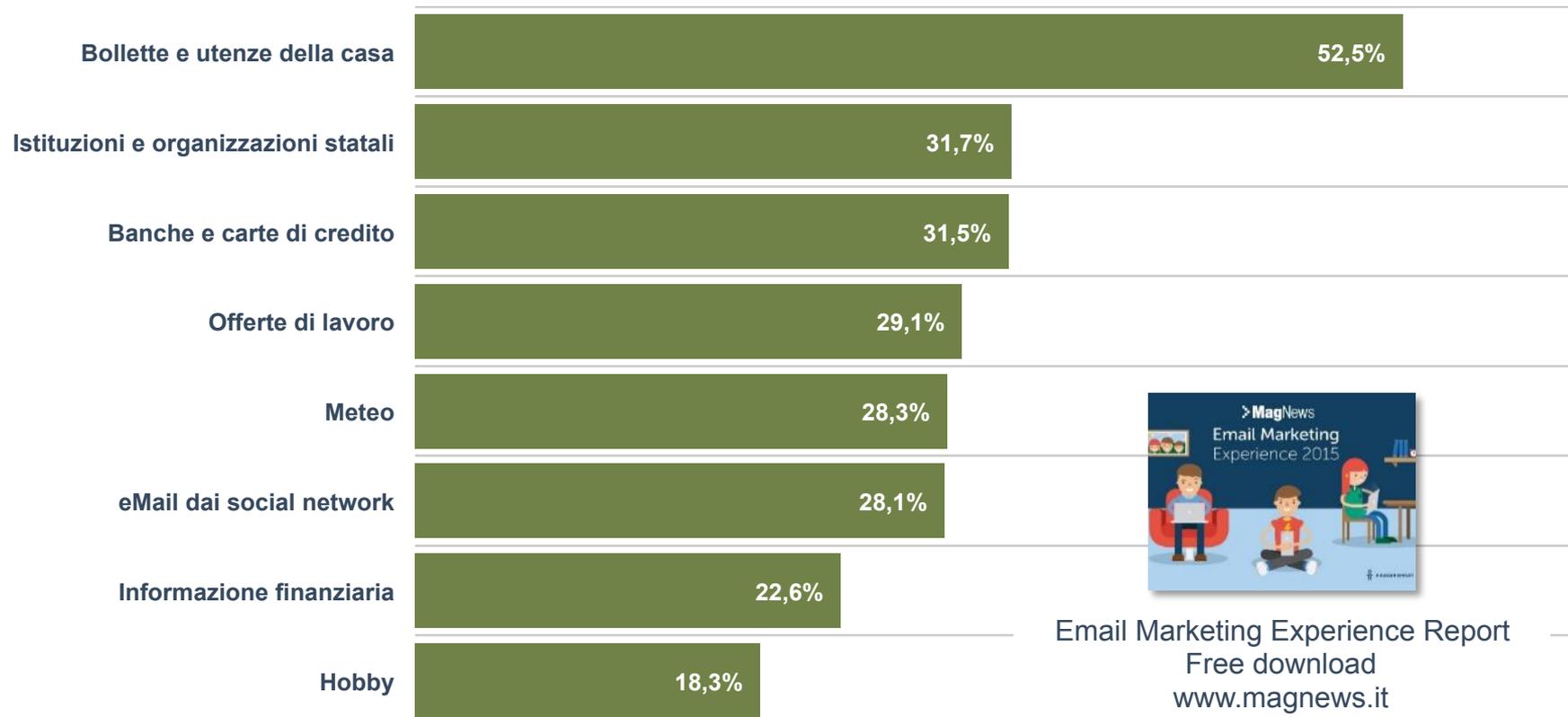
Base: totale campione,
1.001 casi



Email Marketing Experience Report
Free download
www.magnews.it

Chiarezza del contenuto e rilevanza per il destinatario: sono queste le due caratteristiche ideali di una newsletter di successo

Le DEM tematiche ritenute più utili

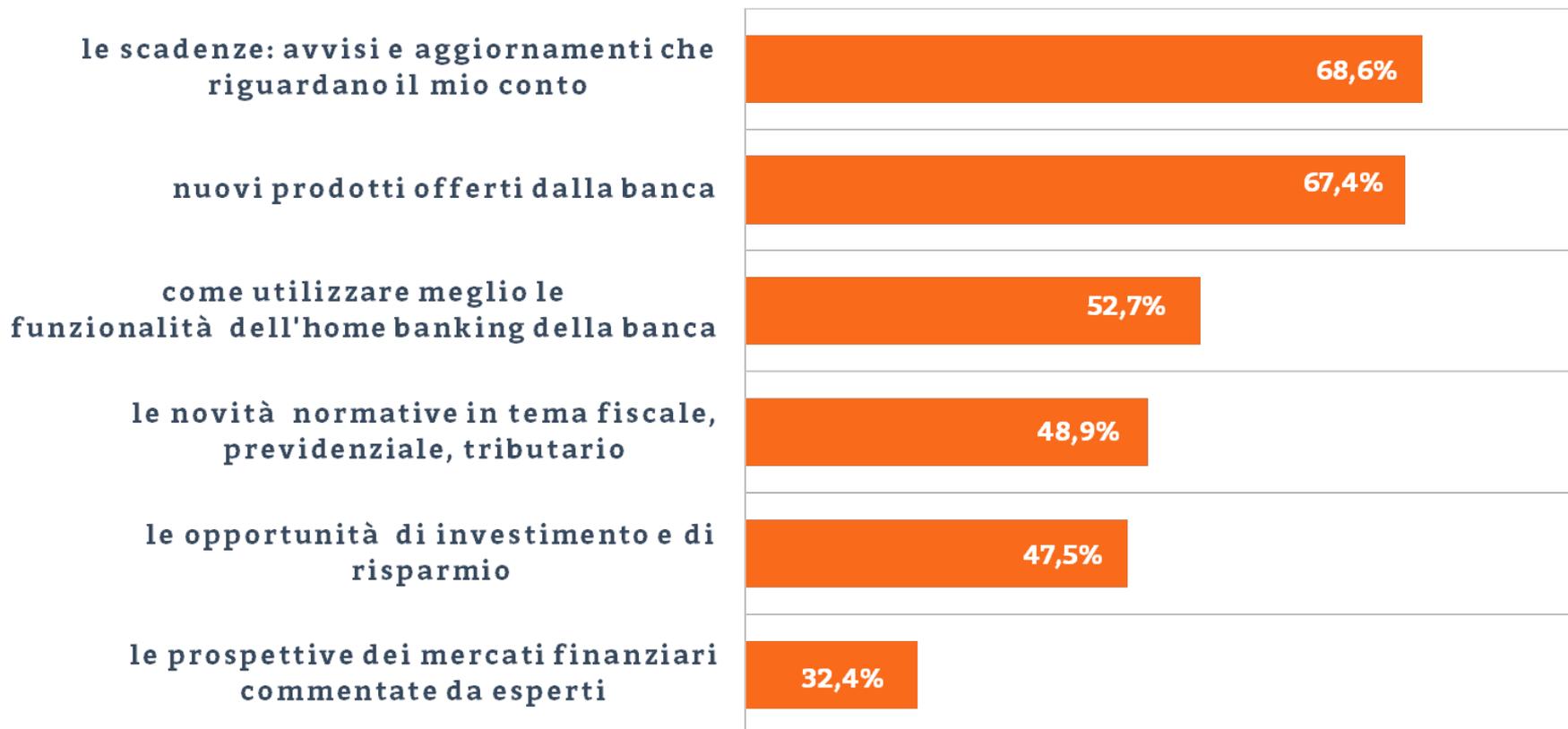


Le newsletter tematiche più apprezzate in termini di utilità: qui sono segnalate i primi otto argomenti sui 24 complessivamente presi in esame

Desiderata: servizi informativi



Pensando ai servizi informativi che potrebbe offrirti la tua banca, quali sarebbero utili per te? Ti interesserebbe, cioè, ricevere informazioni su...



Ad ogni cluster



VANTAGGI
(AGEVOLAZIONI/SCONTI) E
ULTIME NEWS DALLA COMMUNITY

•
MONDO DEL LAVORO /
CONTRATTI / NEWS

•
EVENTI

•
TECNOLOGIA



VANTAGGI
(AGEVOLAZIONI/SCONTI) E
ULTIME NEWS DALLA COMMUNITY

•
CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE
DEL BILANCIO FAMILIARE

•
INFORMAZIONI / AGEVOLAZIONI
SULLA PREVIDENZA
COMPLEMENTARE

•
NEWS, EVENTI



VANTAGGI
(AGEVOLAZIONI/SCONTI) E
ULTIME NEWS DALLA COMMUNITY

•
CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE
DEL BILANCIO FAMILIARE

•
AGEVOLAZIONI /
APPROFONDIMENTI SU
ACQUISTO PRIMA CASA /
RISTRUTTURAZIONI / PANNELLI
FOTOVOLTAICI ...

•
INFORMAZIONI / AGEVOLAZIONI
SULLA PREVIDENZA
COMPLEMENTARE



VANTAGGI
(AGEVOLAZIONI/SCONTI) E ULTIME
NEWS DALLA COMMUNITY

•
CONSIGLI UTILI PER LA GESTIONE
DEL PATRIMONIO

•
FINANZA ONLINE

•
NEWS, EVENTI



tel. 800.27.33.36
info@credem.it



Pensi che dalla tua poltrona puoi sorseggiare solo un calice di vino? Con Credem ci puoi pagare anche i bollettini MAV E RAV in modo semplice e veloce. Comodamente, senza andare in filiale. <http://www.credem.it>



Lo sapevi che...



MAV e RAV sono facili da dirsi farsi

MAV/RAV

Il Phishing è un tipo di truffa, via Internet, il cui obiettivo è impossessarsi delle credenziali degli utenti, per scopi fraudolenti. Come? Via email, telefono, internet. Scopri come tutelarti. <http://goo.gl/VjkzJS>





La tua opinione
per migliorare
il nostro Home Banking



E' la prima volta che visita il nostro sito internet?

- Sì
- No, ho già visitato il sito altre volte negli ultimi mesi
- No, ho già visitato il sito, ma più di un anno fa

Ha trovato facilmente quello che cercava?

- Sì, sono soddisfatto
- Sì, ma devo terminare l'approfondimento della mia ricerca
- No, non ancora



CREDEM BANCA

COME FUNZIONA | I PREMI | REGOLAMENTO | **PARTECIPA SUBITO**

CREDEM
presenta
**PIÙ ONLINE
PIÙ VINCI**

Con l'Internet e Mobile Banking puoi vincere ogni giorno tantissimi buoni Amazon.it da 10€ e partecipare all'estrazione di 4 magnifici premi mensili più il super premio finale: un buono viaggio da 4.000€!

PARTECIPA SUBITO

VINCI IL VIAGGIO DEI TUOI SOGNI

I GESTI PREMIANO SEMPRE.

Ogni volta che effettui un'operazione tra: Bonifico, Pagamento MAV/RAV, Bollo Auto/Moto, Bollettino Postale, Ricarica Cellulare, Ricarica Ego Go, Pagamento F24 con il tuo Internet e Mobile Banking Creдем e quando scarichi ed accedi per la prima volta alla App. Creдем, ricevi i codici per vincere subito un buono Amazon.it da 10€. Inserendo il codice partecipi automaticamente all'estrazione del premio mensile e del super premio finale. Più giochi, più vinci!

INSERISCI IL TUO CODICE E SCOPRI SUBITO SE HAI VINTO UN BUONO AMAZON.IT

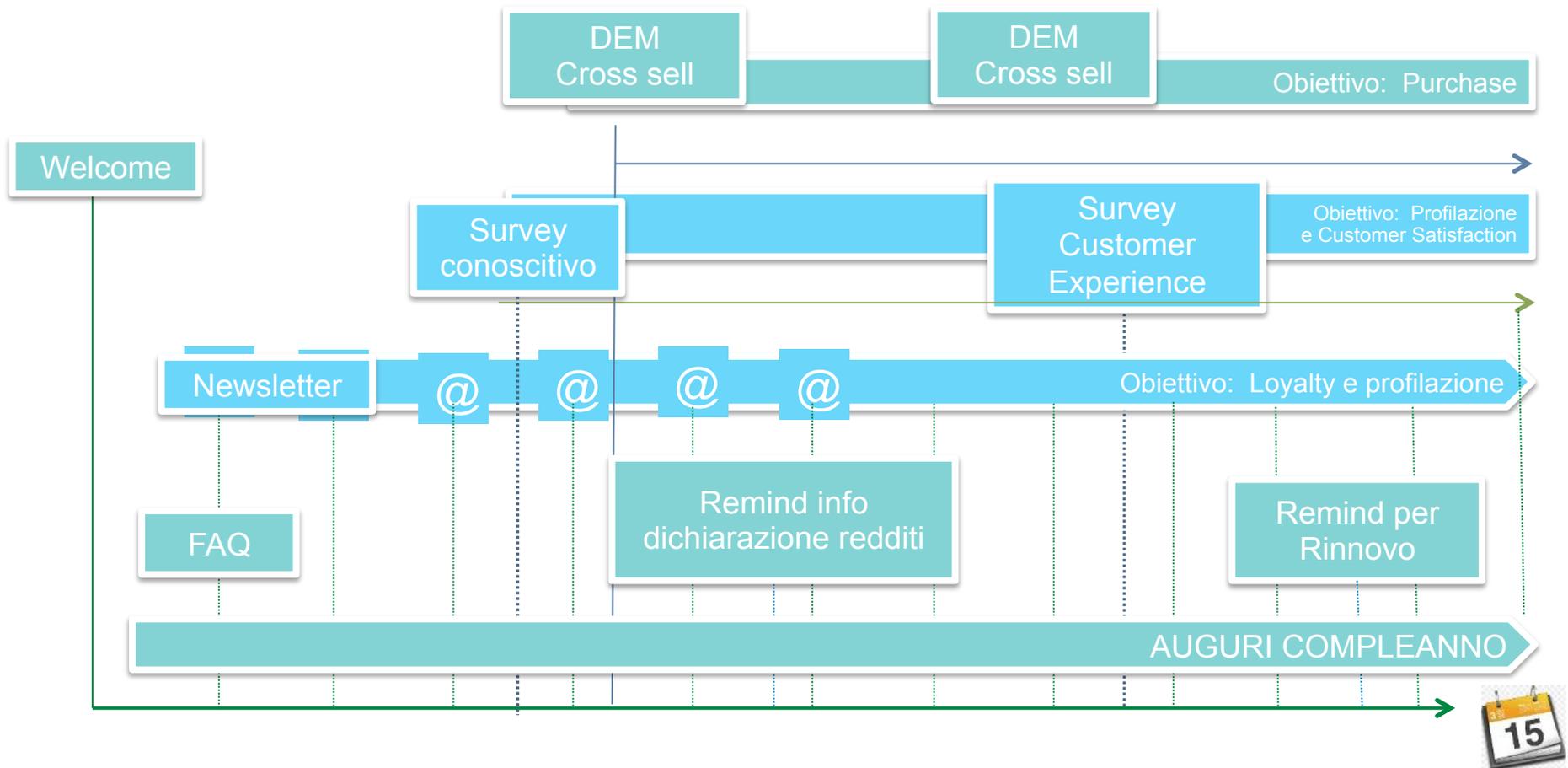
INSERISCI IL TUO CODICE

Ho letto ed accetto il regolamento

SCOPRI SE HAI VINTO

- ✓ Digitalizzazione dei processi
- ✓ Incentivi mirati
- ✓ Massimizzazione dell'utilizzo online
- ✓ Guidare la customer experience

Un esempio di Contact Plan





Newsletter e Blog

MagNews

Home Email Marketing Digital Marketing Risorse Company Clienti Contatti

Blog

MagNews software Email Marketing Tips Digital World

Follow us on [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [StumbleUpon](#)

scriviti alla Newsletter

Cerca

Corsi MagNews

Best Practice di Email Marketing

4 ore di formazione e workshop a tu per tu con gli esperti

Tag Cloud

Se stai cercando una guida su come far crescere la tua deliverability, allora sei nel posto giusto!

Ricerche e Infografiche

MagNews
Email Marketing Solutions

BANCA DIGITALE
COME MIGLIORARE LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Best Practice

MagNews

Best Practice di
EMAIL MARKETING PER L'ECOMMERCE

Vedere online le migliori tecniche di email marketing e gli aspetti legali della comunicazione

Collaboriamo con Associazioni e Università



Hanno scelto MagNews



Grazie dell'attenzione.

Loredana Campanile

Key Account

Loredana.Campanile@diennea.com

+39 348 72 00 194

 **MagNews**



www.magnews.it

info@magnews.it

Viale Marconi 30/14 | 48018 Faenza (RA) - Italy

Via Donatello, 30 | 20131 Milano (MI) - Italy

Via Umberto Forti 6 | 56121 Pisa (PI) - Italy

Tel. (+39) 0546 066100 | Fax. (+39) 0546 399913