

# Email marketing: *fattori di successo*

*Maurizio Fionda*

*Strategia & Sviluppo - Diennea*

## Cosa fanno gli operatori del settore

- ✓ Forniscono tecnologia e servizi: MagNews Diennea.
- ✓ Forniscono liste di indirizzi
- ✓ Fanno campagne DEM (Direct Email Marketing) su DB proprietario.

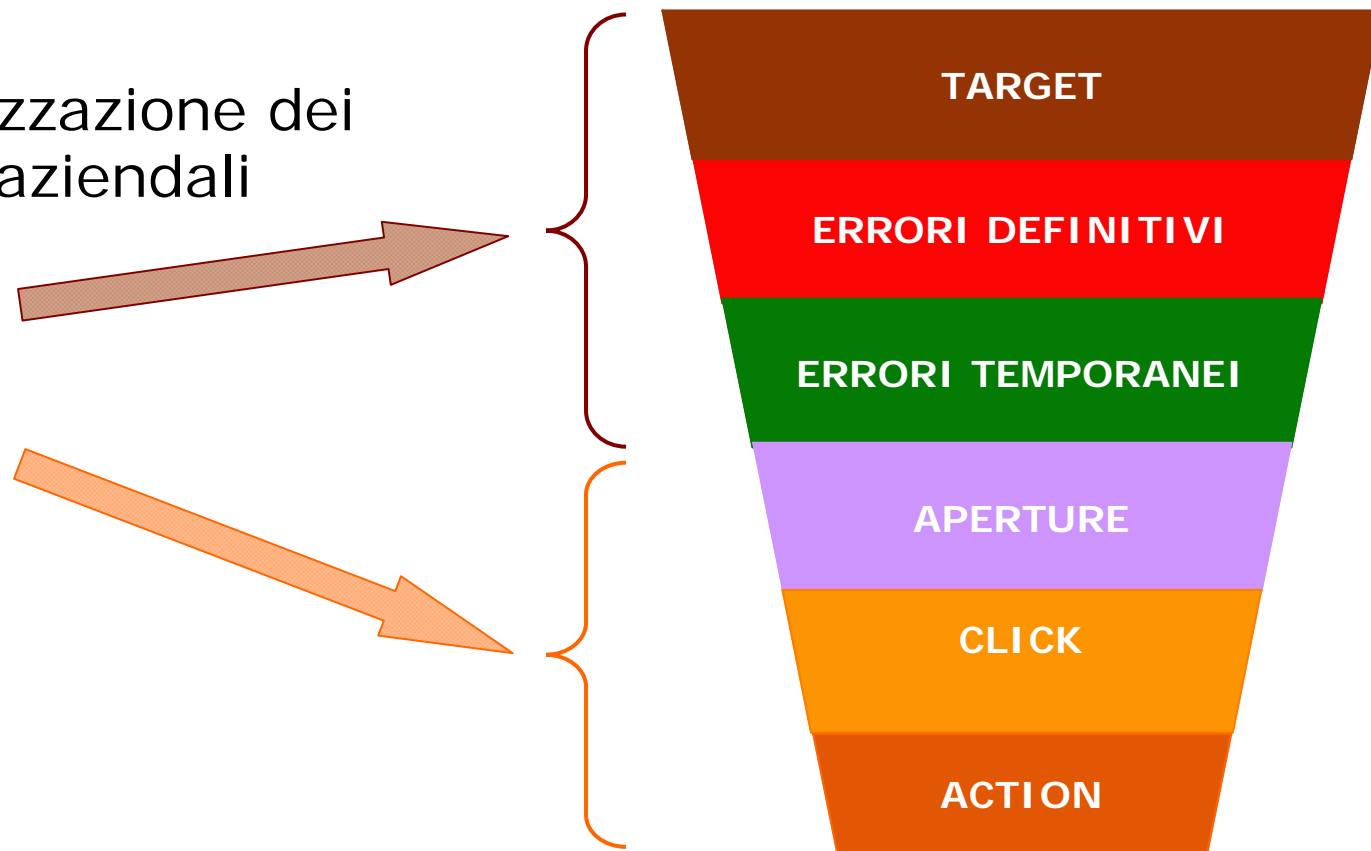
## Il modello a imbuto o funnel

✓ Organizzazione dei processi aziendali

✓ Target

✓ Valore

✓ Analisi



## Organizzazione dei processi aziendali

### Gioco di squadra.

- ❑ **Aree coinvolte:** marketing, commerciale, IT, legale, CRM, ...
- ❑ **Progetto** dell'intero ciclo
- ❑ gestire un incremento del flusso di **contatti e di interazioni**

*"La nostra infrastruttura è dimensionata per gestire un elevato numero di utenti .... Con il nostro fornitore di tecnologia riusciamo a gestire aumenti di banda internet in tempi rapidi per poter gestire eventuali picchi di traffico dovuti ad eventi o gare in MotoGP."*

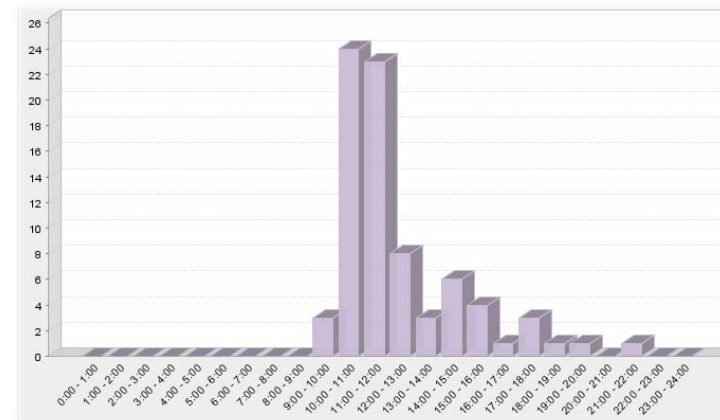
*Mirco Marsili - ducati.com*



## Processi in outsource: Tecnologia

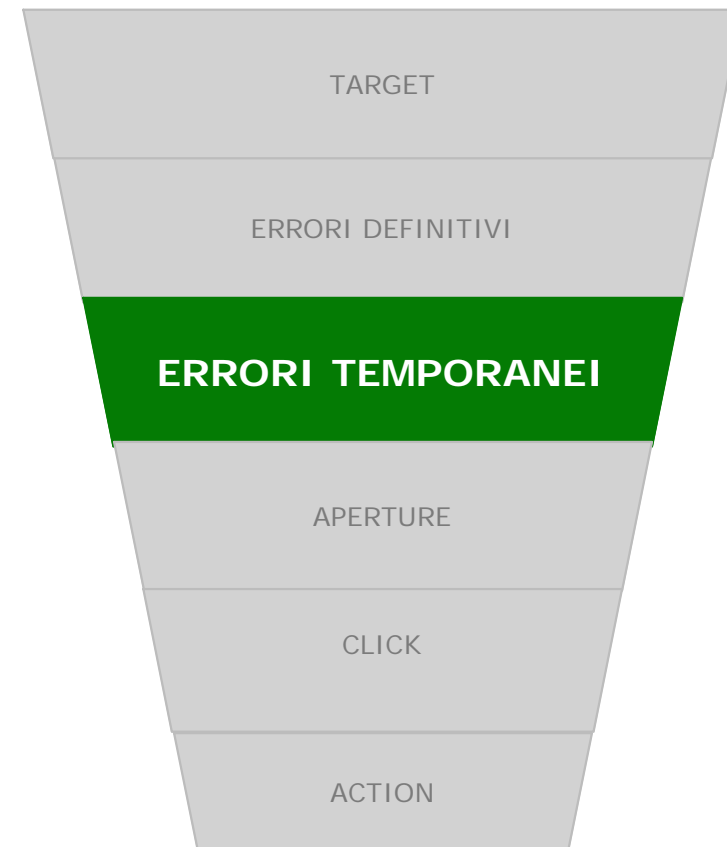
- ✓ Gestisce la **complessità tecnica** (db, gestione web, delivery, etc...)
- ✓ Permette di **focalizzare le risorse** interne sugli obiettivi aziendali.
- ✓ Permette di evitare **incidenti dannosi** (opt-out, spedizione involontaria ...).
- ✓ Il fornitore di tecnologia dispone di **servizi di supporto** evoluti.

Elenco Gruppi	Ultima modifica		
Lettori	12/10/2007 12:38	+	
Interni	05/11/2007 09:59	↕	+
Fornitori	05/11/2007 09:58	↕	+
Nord	05/11/2007 09:59	↕	+
centro	05/11/2007 09:59	↕	+
Sud	05/11/2007 09:59	↕	+
Lettori in attesa	12/10/2007 12:38	+	
Lettori eliminati	12/10/2007 12:38	+	
Lettori sospesi	12/10/2007 12:38	+	



## Processi in outsource: reputation tecnica

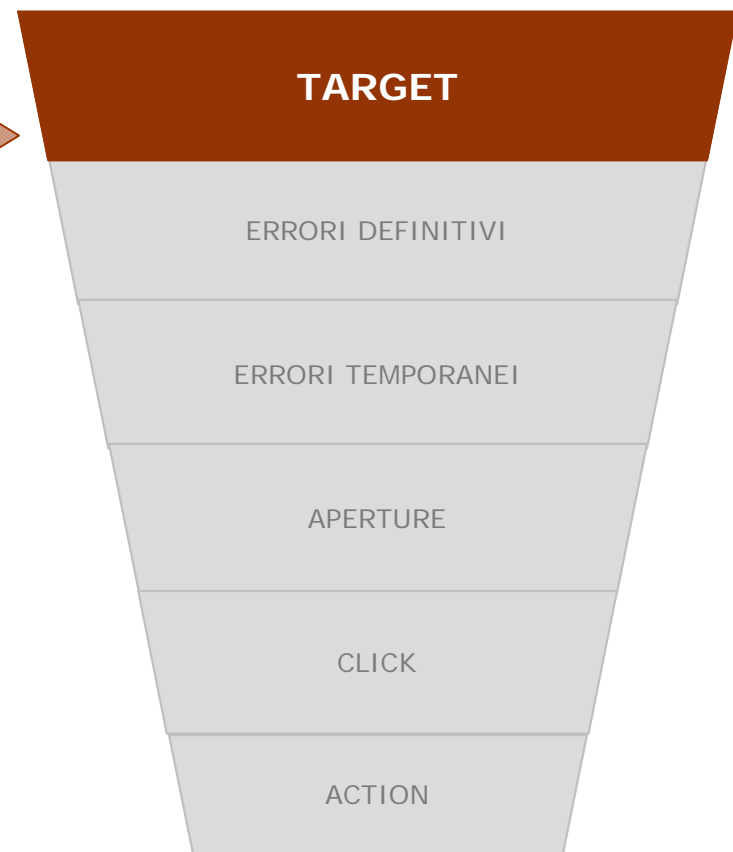
- ✓ Utilizzare IP statici per l'invio delle email.
- ✓ IP non è nella lista degli spammers globali (spamcop, spamhaus, etc...).
- ✓ IP, dominio e email del mittente non sono nella lista degli spammers locali (Yahoo, libero, etc...).
- ✓ Avere un record SPF per ogni dominio utilizzato per l'invio delle email.
- ✓ Ogni email contiene un solo destinatario (quindi non utilizzare la funzione Bcc).
- ✓ Gli header dell'email sono conformi allo standard RFC.



## Target – definizione *dal teorico all'effettivo*

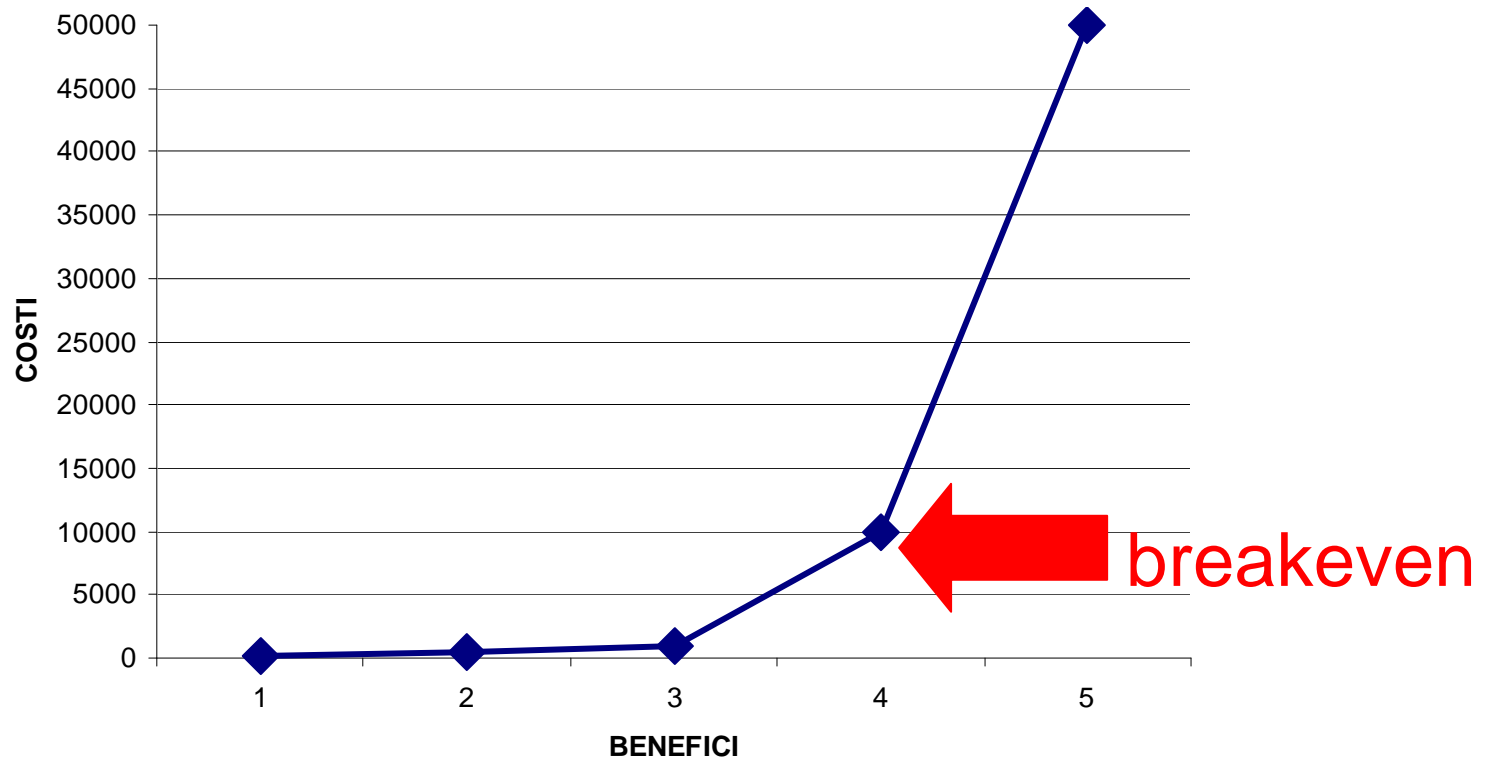
❑ **target teorico** : espressione aritmetica

❑ **target effettivo**: miglior rapporto costi/benefici



## Target – profilazione/segmentazione

PROFILAZIONE: COSTI E BENEFICI



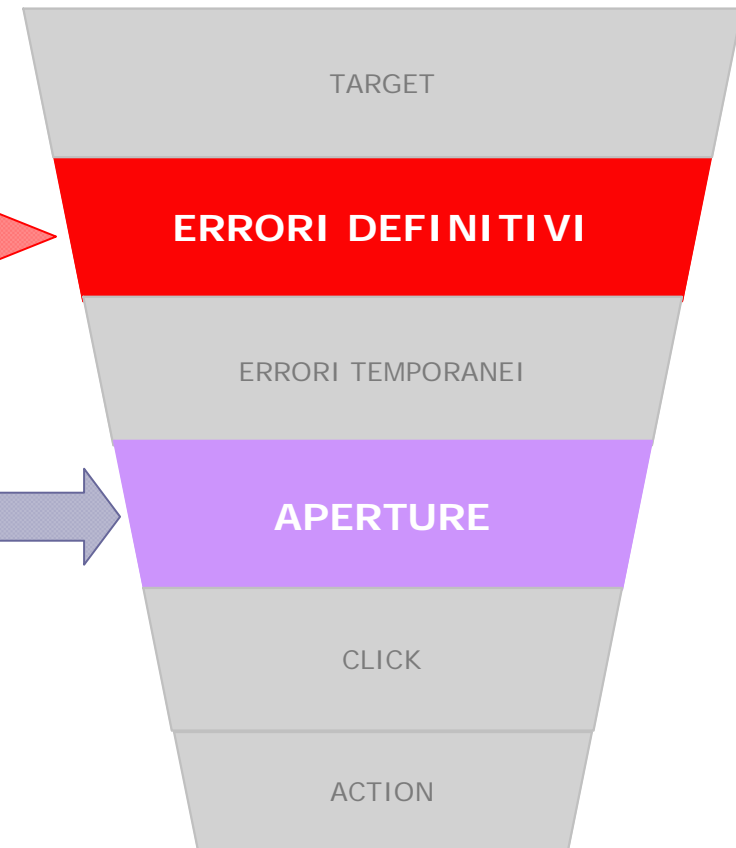
## Target: Qualità del db

➤ **Aggiornamento dei dati**

- Errori.
- Obsolescenza.

➤ **Opt-in o doppio Opt-in**

- Come sono capitati gli utenti nel DB?
- Come possono uscire gli utenti dal DB?

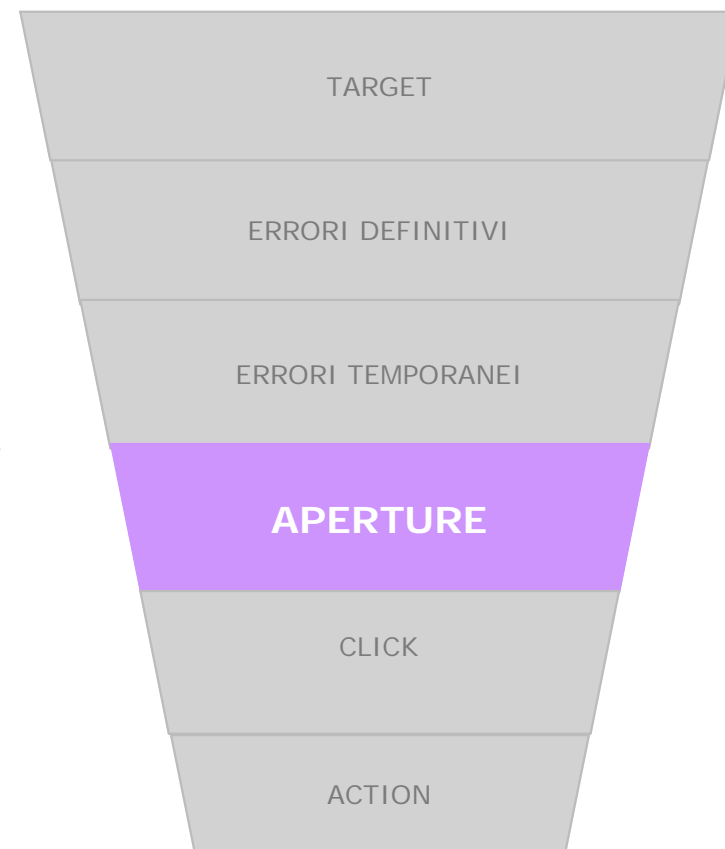


## Valore: Mittente e oggetto

La decisione dell'utente è conseguente alla percezione di valore...

*"Cerchiamo di sfruttare la potenza del brand per poter emergere tra le altre comunicazioni ricevute. ...."*

*Mirco Marsili - ducati.com*



## Valore: Contenuto, Layout e Action device

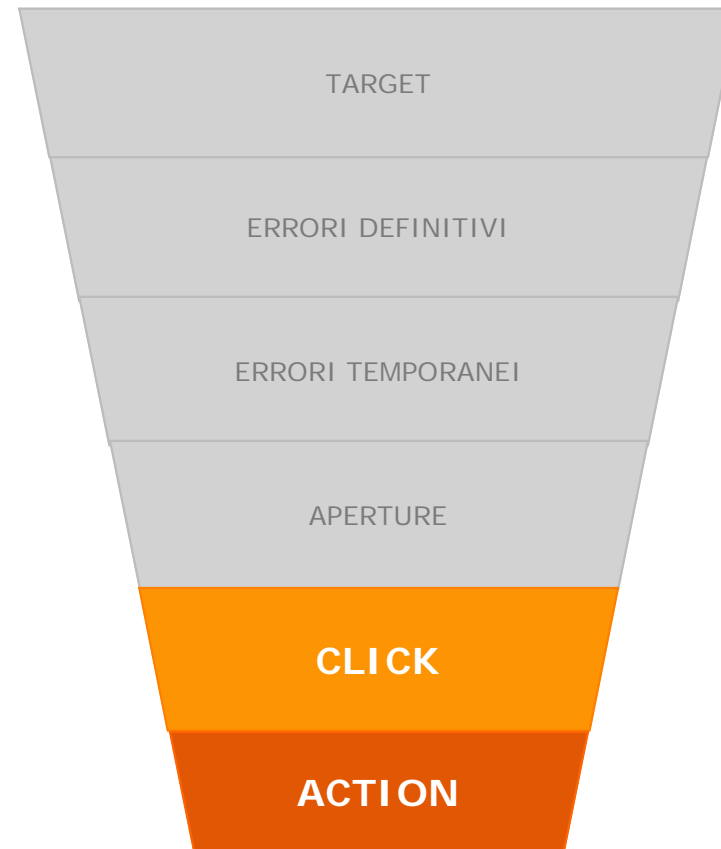
Le regole delle forma sono quelle classiche della comunicazione, coniugate sulle caratteristiche del media.

### Contenuto e Layout

- ✓ Sintesi
- ✓ Chiarezza

### Action device

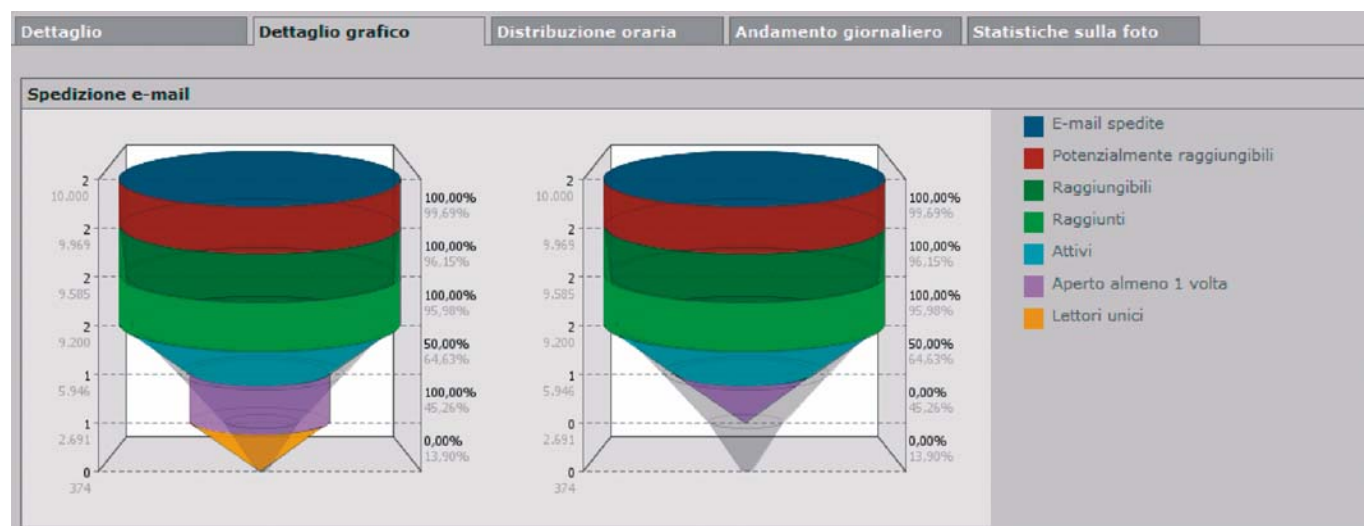
- ✓ Posizione: visibilità, raggiungibilità.



## Analisi : il testing

frequenza, oggetto, mittente, layouts, contenuti...

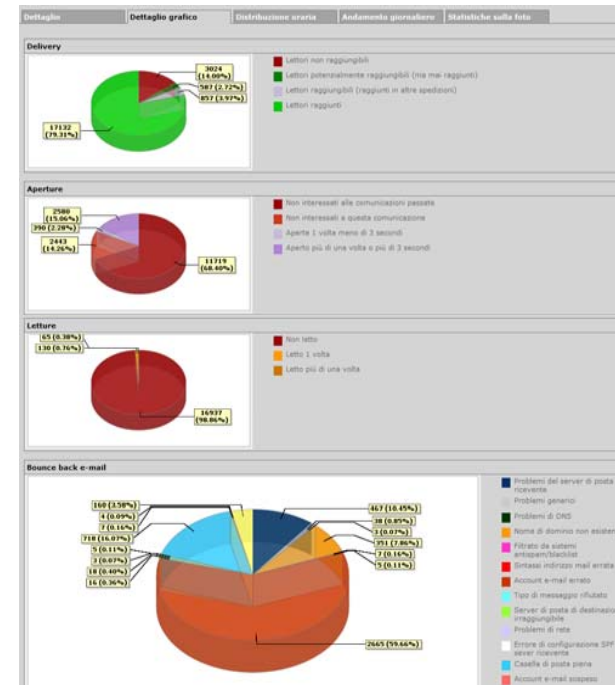
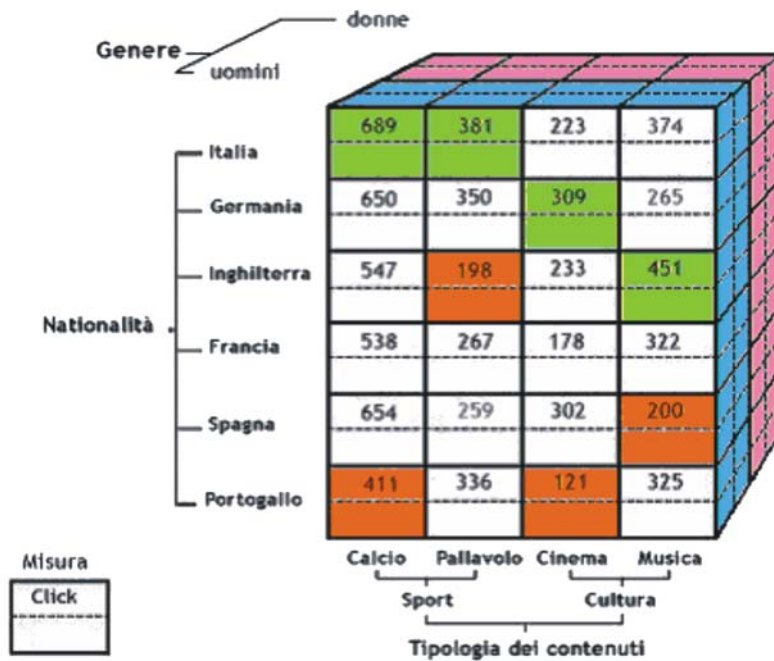
- ✓ Test generici.
- ✓ A/B split testing.



## Analisi : il feedback

l'utente comunica con il comportamento

- ✓ Statistiche
- ✓ Olap



Grazie per l'attenzione.

Maurizio Fionda  
Strategia & Sviluppo  
Diennea  
[www.diennea.com](http://www.diennea.com)

