

Display & Digital Signage Solutions

WTDTM

WORLD TRADE DISPLAY

worldtradedisplay.com

VENDING

Il bimestrale della distribuzione automatica

NEWS

Numero 41 - Anno 2019



www.caffegioia.com



Pronti alla rivoluzione?



faberitaliasrl.it



LA SFIDA DEL VENDING NELL'ERA DIGITALE DIGISOFT INTEGRA IN VEGA LA PIATTAFORMA WHITE RABBIT

Chi come DigiSoft lavora da 30 anni per ottimizzare la gestione Vending attraverso uno strumento come Vega VMS, cresciuto seguendo le evoluzioni del Settore e le esigenze dei clienti, ha l'occhio lungo, è capace di cogliere con immediatezza quello che sta accadendo nel mercato, ma anche di prevederne gli sviluppi. Tanto da anticipare i tempi, **confezionando per i gestori strumenti innovativi, efficaci ed efficienti**, che coadiuvino e semplifichino l'attività e che, soprattutto, tengano vigile l'attenzione sul **"controllo"**, fondamentale ai fini dei risultati.

Certo è che oggi il controllo non basta più. Le dinamiche del mercato impongono di spingere con strumenti innovativi per fare la differenza, di utilizzare il digital marketing per **trovare nuovi clienti, fidelizzarli e incrementare il business, facendo leva sui canali di comunicazione che il Web mette a disposizione.**

Da questi presupposti nasce la nuova proposta di DigiSoft: **White Rabbit**, una piattaforma web che ingloba tutti gli strumenti che normalmente vengono utilizzati per la comunicazione digitale, strutturata in modo da semplificare e ottimizzare questo tipo di attività.

Ne approfondiamo le caratteristiche con **Cecilia D'Aguzzo, responsabile marketing di DigiSoft.**

Che cos'è White Rabbit?

La suite White Rabbit è una **Customer Data Platform**, ossia una piattaforma in cui confluiscono tutti gli strumenti che normalmente vengono utilizzati nelle attività di marketing digitale. Ciò vuol dire che attraverso White Rabbit si può svolgere tutta una serie di operazioni, tra le quali **collegarsi al proprio sito e gestirne le pagine; creare e inviare al proprio parco clienti/prospect newsletter; gestire e pubblicare post attraverso i canali sociali (Facebook, Instagram e Twitter); creare e gesti-**

"White Rabbit è il più potente e completo software All in One per gestire e migliorare il Business attraverso le potenzialità del Web"

re landing page; gestire il CRM aziendale e controllare tutti gli Analytics generati da queste attività. Questo per dare un'idea, ma c'è ancora molto altro.

In pratica, quali sono i vantaggi per chi si occupa di marketing digitale?

*Chi all'interno di un'azienda si occupa di marketing digitale incontra una importante difficoltà, ossia la **frammentazione degli strumenti a disposizione.***

Per esempio, deve entrare nel proprio sito e pubblicare i contenuti che desidera, utilizzando un determinato strumento; dovrà usarne altri per creare e inviare Newsletter; altri ancora per creare una landing page; deve gestire le comunicazioni al proprio parco clienti attraverso una piattaforma CRM e poi andare a controllare nei singoli tool gli Analytics corrispondenti, per verificare i risultati delle proprie attività.

***White Rabbit, invece, consente di avere tutte le attività nello stesso ecosistema, ovvero su un'unica piattaforma.** Il vantaggio è di avere una visione d'insieme molto più omogenea delle attività di marketing svolte, in modo che anche la politica aziendale sia più omogenea e **si risparmi in tempo, lavoro e risorse.** In altre parole: riuscire ad ottenere il massimo risultato non con il minimo sforzo, ma con gli sforzi giusti e moltiplicando i risultati.*



ALOÏVÉ

30% ALOÏVÉ 100% BENESSERE
UNA PAUSA DI QUALITÀ
SEMPRE CON TE



RINFRESCANTE BEVANDA ANALCOLICA
A BASE DI ALOÏVÉ VERA
BOTTIGLIA DA 280 / 500 ML

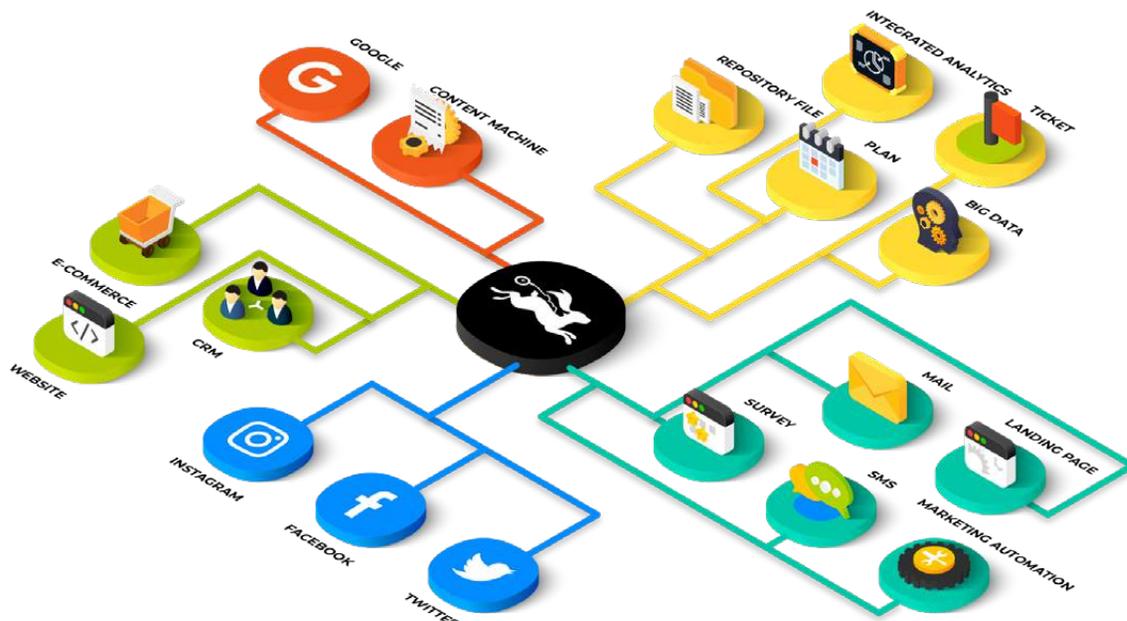


**ZERO
ZUCCHERI
ZERO
CALORIE**



F.e.M.o. s.r.l.
BEVERAGES & FOOD

www.femosrl.com
info@femosrl.com - +39 031 743437



Perché ritenete sia importante cominciare ad utilizzare la comunicazione digitale anche nel Vending?

Perché se è vero come è vero che il Gestore è abituato ad andarsi a cercare i clienti sul territorio, è altrettanto vero che nell'attuale momento storico questa strategia è limitante, perché tutti i possibili consumatori, **tutti i potenziali clienti sono nello stesso posto, ossia in Rete.** Perciò, se si vuole fare la differenza in termini di fatturato, bisogna andare a cercarli lì, nella Rete, ed andarseli a cercare utilizzando strumenti digitali.

Quale tecnologia supporta la piattaforma White Rabbit?

La tecnologia che sta dietro White Rabbit è una **tecnologia assolutamente all'avanguardia.** L'ho testata personalmente per le nostre campagne di comunicazione e ho trovato in White Rabbit uno strumento straordinario, molto semplice da usare ed estremamente efficace.

Mi consente di impostare delle **Marketing Automation formidabili!** Si tratta di automazioni che la suite permette di impostare sulla base di specifici obiettivi. Faccio un esempio: **preparo una Newsletter** per comunicare una certa notizia al mercato; nella Newsletter **imposto una call to action** del tipo "se ti interessa vai a visitare il nostro sito" oppure "compila la form di registrazione per ricevere una demo gratuita" e cose simili. La suite analizza i risultati che questa attività ha prodotto (il cliente x ha cliccato sulla pagina, ha aperto/non aperto la mail,

ecc.) e, sulla base di questi risultati, mi crea delle Automation che possono essere: l'invio di una seconda mail di sollecito, oppure una mail di ringraziamento, o ancora una mail per fissare una visita e così via. Naturalmente, tutto questo lo fa la suite in automatico, non sono io che devo andare a controllare i risultati e ad impostare una seconda azione.

Le tre direttrici che attualmente sto utilizzando con White Rabbit sono:

- **Upselling:** promozione e vendita di nuovi moduli e funzionalità;
- **Aumento parco clienti:** ricerca lead/prospect attraverso campagne social e attraverso newsletter targettizzate;
- **Comunicazione istituzionale:** invio news tecniche o di natura istituzionale al nostro parco clienti.

White Rabbit è un prodotto su cui Digosoft è intervenuta per metterlo a disposizione del nostro Settore. Qual è stato il vostro apporto?

Dopo averla testata, ci siamo detti: la suite è interessante e può funzionare molto bene nel nostro mercato di riferimento, visto che si tratta di **un prodotto che va benissimo sia per le attività tradizionali di qualsiasi dimensioni, che per l'e-commerce.** A quel punto, abbiamo deciso di **integrarlo con Vega VMS, il nostro software per la gestione Vending,** che tutti conoscono. Poiché c'è tutta una serie di attività che vengono registrate all'interno di Vega VMS, abbiamo deciso di integrare la suite in modo che, tutto quello che sta a monte della visita del personale commerciale al cliente, venga poi gestito dalla suite White Rabbit. In altre parole, **i risultati delle attività commerciali registrate in Vega vengono trasportate in White Rabbit, che le utilizza per generare altre attività legate al marketing in maniera automatica,** quelle che prima ho definito Automation.

Questo modo di fare comunicazione supera di gran lunga i canali tradizionali a cui siamo abituati, i vecchi strumenti di marketing come il telemarketing, il door to door e simili e ci permette di **utilizzare uno strumento massivo indirizzato al Web,** che consente di raggiungere in maniera molto più efficace un numero decisamente superiore di possibili utenti, oltre che i propri clienti.



White Rabbit è disponibile in un'unica versione?

Abbiamo un pacchetto scalato a seconda delle dimensioni dell'azienda.

La suite che stiamo proponendo attualmente al mercato del Vending è una **medium**, che contiene i principali tool: CRM, Analytics, Newsletter, Landing Page, politiche SMS, Survey, Gestione Social, oltre un particolare tool molto interessante che si chiama "Content

Machine", macchina dei contenuti. È un tool che, sulla base di keywords impostate in riferimento agli argomenti di interesse (io ad esempio ho impostato vending, vending machine, Distribuzione Automatica e simili), fa una sorta di monitoraggio nel web di tutto quello che viene pubblicato su questi argomenti, mostrando i risultati di questa ricerca. In tal modo suggerisce contenuti che si possono riutilizzare, con i dovuti adattamenti, nel proprio blog o come post sui social.

Ritieni che il Vending sia pronto per questa rivoluzione nella comunicazione digitale?

In realtà, questo tipo di attività nel nostro Settore sono ancora in una fase iniziale, si comincia ora a fare i primi passi. Ci sono aziende che già lo fanno in maniera strutturata ed altre che **temono questo tipo di approccio, fondamentalmente perché non lo conoscono e non ne**

comprendono le potenzialità. Questo significa che nel nostro Settore bisogna cominciare a fare cultura del marketing digitale, spiegarlo in maniera semplice e veloce. Ecco perché noi presentiamo White Rabbit come strumento che rende il lavoro di marketing molto più semplice ed efficace di quanto si possa immaginare, e lo facciamo puntando non alle spiegazioni teoriche, quanto piuttosto alla **dimostrazione pratica.**

Siamo, infatti, disponibili a fare una **demo di White Rabbit** a coloro che ne fossero interessati, affinché possano rendersi conto della **semplicità del suo utilizzo e dell'efficacia dei risultati** che può portare all'impresa e al suo business.

Quindi, tornando alla domanda, noi pensiamo che sia il momento giusto per far partire White Rabbit anche nel Vending, un settore che più che mai ha nel Web un mercato di riferimento importantissimo, non soltanto nel comparto O.C.S., ma anche nel Vending tradizionale. Tutte le aziende hanno un sito web e moltissime hanno pagine social, molti gestiscono un e-commerce. Anche gli stessi operatori, i dipendenti delle società di gestione, sono presenti sul web, per cui fare un'attività di comunicazione attraverso i canali che la rete mette a disposizione risulta fondamentale.

Quando si comprenderà l'importanza del valore aggiunto che le attività di comunicazione digitale danno alle aziende e soprattutto che queste attività sono imprescindibili se si vuole ottenere un aumento di fatturato, allora occorrerà poter disporre degli strumenti che consentono di farlo in maniera veloce ed efficace, **senza avere necessariamente competenze di marketing digitale spinte, e a costi estremamente contenuti.**

E White Rabbit è tutto questo.

WHITE RABBIT E L'E-COMMERCE L'APPROFONDIMENTO DI SANTINO CUNDARI MARKETING PROJECT MANAGER

Molti gestori, soprattutto del canale O.C.S. e dei negozi specializzati, così come molti torrefattori hanno anche un **e-commerce che affianca l'attività di vendita tradizionale.** Anche per loro White Rabbit rappresenta la suite di strumenti più completa per **monitorare l'andamento del proprio sito di e-commerce e sviluppare operazione di digital marketing mirate,** cucite addosso all'utente che è entrato nel sito, ha visualizzato determinati prodotti e assunto specifici comportamenti.

Approfondiamo questo aspetto di White Rabbit con **Santino Cundari, Marketing Project Manager,** che si occupa dello sviluppo e della pianificazione del sistema di comunicazione della suite.

In che modo White Rabbit entra nei meccanismi del commercio elettronico?

White Rabbit è dotato degli strumenti capaci di andare a raccogliere i dati dell'e-commerce e **tracciare tutta la customer journey del cliente:** il momento in cui è entrato nel sito, i prodotti che ha visualizzato, cosa ha messo nel carrello, se ha acquistato il prodotto o lo ha lasciato lì ecc. Inoltre, è **in grado di gestire tutto quello che**

lega l'ecosistema digitale di un'azienda, intendendo per questo tutta la strategia di comunicazione digitale che l'azienda vuole mettere in campo.

Facciamo degli esempi...

Prendiamo il caso di un'azienda che deve lanciare una promozione legata al Black Friday.





Come prepara la sua strategia? Intanto, bisogna ricordare che quando parliamo di strategie del business online, bisogna tener conto di almeno tre fattori:

A - Le risorse, ovvero le persone che ci mettono la testa, le energie e il tempo;

B - La tecnologia, che nel nostro caso è White Rabbit;

C - Il budget.

Stiamo parlando della moltiplicazione di 3 fattori (AxBxC) dove, se uno dei 3 fattori è zero, tutta la moltiplicazione è zero. Sono quindi **3 fattori fondamentali** ed ognuno di essi deve essere quantificabile.

Torniamo al nostro esempio e-commerce/campagna Black Friday. **Come la gestisco?** Intanto, mi organizzo molto tempo prima; poi ho bisogno di pianificare un certo tipo di **comunicazione sui social**, di preparare delle **creatività**, dei **copy persuasivi** che convincano i miei utenti a cliccare per scoprire la mia offerta per il Black Friday; devo poi **stabilire un budget** ed avrò bisogno di un'integrazione di tutto ciò con il mio e-commerce.

Vediamo i vari casi in cui io avrò bisogno di comunicare qualcosa al mio utente. Partiamo dal più semplice: l'utente ha acquistato un prodotto ed io gli devo semplicemente **comunicare che il suo acquisto è andato a buon fine** e che lo riceverà per tale data. Questa funzione è uno degli automatismi di White Rabbit. Oppure: ho bisogno di **spiegare bene la mia offerta**, magari facendo atterrare i miei utenti su una landing page che spiega dettagliatamente tutta l'offerta e che mi dà la possibilità di cliccare su una call to action che li porti direttamente al carrello, affinché acquisti il prodotto. Anche questa

è una funzione di White Rabbit.

Può accadere, invece, che l'utente vede un prodotto, lo aggiunge nel carrello, ma decide di acquistarlo successivamente. White Rabbit permette di generare un automatismo che manda **un messaggio a promemoria dell'utente** e che gli ricorda del prodotto lasciato nel carrello, spingendolo a finalizzare l'acquisto.

Non basta vendere o offrire uno special price per fidelizzare il cliente: è altrettanto importante consigliarlo, spiegarli il prodotto, come utilizzarlo ecc. Va quindi impostata **una strategia di Corporate Blogging**, attraverso la quale soddisfare le necessità di informazione dei clienti online, importante quanto la vendita del prodotto stesso.

Ora, immaginiamo che la campagna Black Friday del nostro esempio sia conclusa e che si voglia sapere **cosa ha portato in**

termini di fatturato. Bisognerebbe disporre di un CRM che registri tutte le attività di vendita, verifichi a quali prodotti gli utenti sono più interessati e misuri quanto si è investito e quanto si è fatturato in quella settimana di promozione. Queste sono tutte attività che White Rabbit svolge automaticamente, in maniera sicuramente più rapida ed efficace.

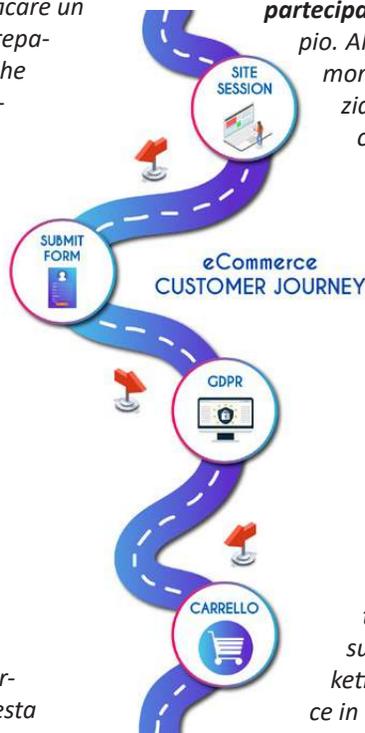
White Rabbit svolge anche attività di customer care?

Certamente sì! Se si vuole conoscere il grado di soddisfazione dei clienti, basta **creare un sondaggio** tramite la suite White Rabbit e **inviarlo a tutti quelli che hanno partecipato alla campagna**, per restare sull'esempio.

Allo stesso modo, si può inviare un promemoria per ricordare che la campagna sta iniziando o che sta per finire: anche in questo caso lo si può fare in maniera automatica tramite la suite, inviando per esempio un **sms** a tutti coloro che hanno lasciato il numero di telefono. Cosa che a breve si potrà fare anche via **WhatsApp**.

Oppure, **inviare un suggerimento di prodotti al cliente in base a sue scelte pregresse.** Se ad esempio ha acquistato una determinata tipologia di caffè, dopo un po' di tempo gli si potrà suggerire la stessa miscela o una simile.

In breve, **White Rabbit è una suite costruita intorno al cliente**, per il quale si può impostare una comunicazione digitale personalizzata sui suoi gusti e sulle sue scelte d'acquisto. E si sa che più il marketing è mirato e personalizzato, più è efficace in termini di risultato.



PER MAGGIORI INFORMAZIONI E PER RICHIEDERE
UNA DEMO GRATUITA DI WHITE RABBIT

cecilia.daguanno@digisoft.it