



SITOVIVO.COM
INTERACTIVE SOFTWARE

Caso di Studio – Turismo on-line

 <p>HOTEL LAURENCE ROMA ***</p>	<p>TOUR OPERATOR TRAVEL AGENCY SOGGIORNI IN HOTEL</p> <p>Beth & Ca.mo.n. in Italy Tour Operator -Travel Agency</p>
---	---

"Il sistema SITOVIVO®.COM, mi ha dato sicurezza sul reale effetto del messaggio sul cliente finale.

Per merito loro ho ottimizzato la mia attività di Marketing"

*Elisabetta Damiani
Dir. Commerciale
Hotellaurence.com
Bethtravel.com*

"**Hotel Laurence**", è una struttura concepita sullo stile di quegli hotel statunitensi che intendono offrire un soggiorno basato sul massimo comfort e la più ampia libertà.

Elisabetta Damiani è anche Direttore responsabile del tour operator on-line "**Beth & Ca.mo.n.**"

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





L'uso di **SITOVIVO®.COM** Ha evidenziato i seguenti vantaggi:

*“Il sistema **SITOVIVO** ha influenzato le attività pubblicitarie” - dice Elisabetta Damiani – “grazie alla **Suite Integrata**, posso conoscere la percentuale dei prodotti più visitati (ossia dei ‘prodotti di punta’) e **ottimizzare in modo dinamico e personalizzato** le mie campagne pubblicitarie”.*

Incremento del fatturato aziendale



*“**SITOVIVO** è stato utile sia in fase di analisi preventiva sia nel post-vendita. Già in fase di sviluppo della strategia pubblicitaria e delle campagne promozionali, si può agevolmente comprendere quali sono i prodotti su cui puntare con maggior decisione (ad esempio si è scelto di non inserire la Costiera Amalfitana nelle promozioni successive in quanto aveva avuto poco successo, mentre si è deciso di puntare su Londra e Toscana luoghi con maggiori richieste).*

Ad ogni singola campagna è stato associato un messaggio email ad hoc da inviare all'utente, facendo riferimento alla specifica lista profilata in cui l'utente è stato precedentemente inserito (Castelli Scozia, Barcellona, Londra)”.

La scelta di un Marketing one-to-one ha determinato un aumento delle richieste da parte dei clienti; inoltre messaggi pubblicitari conformi alle aspettative dell'utente hanno permesso di migliorare l'immagine aziendale, **generando un ulteriore incremento del fatturato aziendale.**

L'incremento percentuale rispetto alla gestione senza Suite SitoVivo dell'anno precedente è stato del +20%.





Riduzione dei costi dell'impresa



La consulenza e gli strumenti SitoVivo indicano le migliori strategie da seguire per lo sviluppo sul web della propria impresa, consentendo di **utilizzare in modo strategico i dati di navigazione dell'utente**.

*"Ad esempio, dopo aver appurato che gli accessi a Bethtravel.com da un sito su cui era stata realizzata una campagna promozionale erano limitati, ma soprattutto non portavano risultati in termini di obiettivi raggiunti ovvero di vendite, è deciso di non rinnovare questo investimento pubblicitario e quindi la **riduzione di costi d'impresa**."*

Altre argomentazioni sulla riduzione dei costi:

L'utilizzo di **un solo sistema integrato** in luogo di software diversi, **riduce i costi di gestione**



Riduzione dei costi di gestione del web marketing

Promozione mirata **impatto più forte** rispetto ad una promozione generalizzata



Maggiore efficacia ed Ottimizzazione delle attività di web marketing

Statistiche individuali e monitoraggio consentono di sapere **quale campagna ha più effetto** e quali sono i siti da cui accede l'utente, dando la possibilità di **calibrare le decisioni in relazioni agli obiettivi raggiunti**





Soddisfazione e Fidelizzazione



Attraverso l'individuazione degli interessi, dei desideri e delle preferenze di ogni singolo visitatore, è stato possibile proporre **sconti, promozioni, supporto** ed informazioni in maniera mirata.

Inoltre spesso l'utente non avrebbe potuto usufruirne, se non **dialogando in TEMPO REALE con l'operatore**.

Incentivati dalla sicurezza di trovare sempre un interlocutore disponibile e dalla possibilità di usufruire dei vantaggi offerti dagli operatori, **gli utenti sono ritornati sul sito più volentieri** e più spesso (con un incremento percentuale del **+40%** rispetto alla gestione senza Suite SitoVivo).

Incremento del Traffico qualificato sul sito



Grazie alla **verifica dei risultati degli investimenti pubblicitari** e promozionali realizzati, e alla **conseguente correzione delle campagne dimostratesi meno efficaci**, si è **incrementata la presenza e la permanenza sul sito di utenza qualificata**, cioè visitatori in linea con il target group individuato dall'azienda.

Hotel Laurence ha potuto così ottimizzare gli investimenti rivolti all'**acquisizione di nuova clientela**, migliorando inoltre in modo consistente il conversion rate delle azioni definite come obiettivo della navigazione (ad es. richiesta di informazioni, prenotazione sul sito, contatto telefonico, chat o email).

In alcuni casi il raggiungimento di pagine-obiettivo è stato incrementato, ma soprattutto è stato possibile monitorare i risultati rispetto alla gestione senza Suite SitoVivo.





La gestione del webmarketing prima di SITOVIVO:

- La gestione dell' **EMAIL MARKETING** :

Senza SitoVivo Suite ...

Utilizzo di **programmi di mailing list limitati** al solo invio di promozioni e **sprovvisi di sistemi per il tracciamento** dei ritorni.



Mancanza di feedback circa l'effettiva lettura del messaggio da parte dell'utente.



Mancanza di strumenti integrati in grado di utilizzare i singoli dati di navigazione per **profilare l'utente**, individuandone **preferenze e desideri**.



Impossibilità di effettuare Marketing one-to-one e **comunicazioni mirate** per ogni singolo utente.

- L'analisi delle **STATISTICHE** e degli **ACCESSI AL SITO** :

Senza SitoVivo Suite ...

Reportistica **incompleta e scarsamente rappresentativa** delle statistiche degli accessi sul sito.



Statistiche NON individuali incapaci di distinguere i singoli utenti e quindi **poco utili per il marketing**



Mancanza di strumenti per **comprendere le dinamiche di navigazione sul sito** e le sezioni più o meno efficaci.



Mancanza di strumenti per **comprendere le dinamiche di navigazione sul sito** e le sezioni più o meno efficaci.





- **L' ASSISTENZA ONLINE e la RELAZIONE con il CLIENTE :**

Senza SitoVivo Suite ...

Nessun sistema per la gestione dell'assistenza e della relazione con il cliente.



Scarsa fidelizzazione del cliente verso il sito e verso le attività commerciale proposte dall'azienda



Mancanza di supporto al cliente nel compimento di **azioni-obiettivo** e durante la **navigazione sul sito**.



Impossibilità di comunicare informazioni mirate all'utente **in tempo reale**.

- **La verifica degli INVESTIMENTI PUBBLICITARI**

Senza SitoVivo Suite ...

Nessun sistema di **tracciamento** o sistema fornito da **società erogatrice di servizi di inserzioni pubblicitarie**.



Impossibilità di monitorare gli effettivi risultati di ogni **investimento pubblicitario**, distinguendo ogni singolo accesso per tutte le campagne realizzate.



Mancanza di una reportistica indipendente degli accessi derivanti da un **messaggio pubblicitario**.



Controllo nullo sul Click Fraud, con l'impossibilità di **richiedere i rimborsi per i click fraudolenti**.





Perché la soluzione SITOVIVO Suite integrata ?

- **La gestione dell' EMAIL MARKETING :**

Con SitoVivo Suite ...
Email Marketing One-to-One



Risponditori Automatici per inviare automaticamente email **mirate** ad ogni singolo utente.



Profilazione automatica dell'utente, secondo i desideri, gli interessi e le **preferenze espresse durante la navigazione**.



Informazioni mirate ed automatizzate all'utente, per **migliorare** i tassi di **fidelizzazione** ed **acquisizione nuovi clienti**.

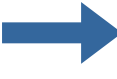
Campagne di email marketing efficaci e mirate, comprensive di **reportistica dettagliata** sulle aperture email e sui ritorni sul sito.

- **L'analisi delle STATISTICHE e degli ACCESSI AL SITO :**

Con SitoVivo Suite ...
Statistiche individuali



Identificazione automatica di ogni singolo utente, con **scheda anagrafica di riconoscimento personalizzabile**.



Storico delle sessioni di navigazione per ogni **singolo visitatore** del sito.



Controllo completo del traffico sul sito, per **migliorare la profilazione degli utenti** e **verificare le dinamiche di navigazione** sul sito.

Precisa indicazione dei **prodotti di maggiore interesse** per ogni singolo utente.





- **L' ASSISTENZA ONLINE e la RELAZIONE con il CLIENTE :**

Con SitoVivo Suite ...
Assistenza Online



Interazione e monitoraggio della navigazione, per assistere l'utente **in tempo reale** e tener traccia delle sue comunicazioni.



Identificazione automatica di ogni singolo utente, con **scheda anagrafica di riconoscimento personalizzabile**.



Monitoraggio in tempo reale della **navigazione sul sito** di ogni singolo visitatore.



Interazione in tempo reale con l'utente, attraverso **chat, email o messaggi istantanei**.



Ottimizzazione della gestione della relazione con il cliente, attraverso una **efficace gestione multi-utente** in tempo reale.

- **La verifica degli INVESTIMENTI PUBBLICITARI**

Con SitoVivo Suite ...
Web Marketing Intelligence

Verifica ed analisi di ogni investimento pubblicitario, e degli accessi derivanti da campagne **ADV e PROMO**, anche senza link di tracciamento impostati in anticipo.



Definizione di campagne promozionali e di obiettivi specifici per ogni differente canale di comunicazione sul web.



Ottimizzazione delle campagne promozionali, attraverso l'analisi del **Ritorno sugli Investimenti**.



Monitoraggio sul Click Fraud, tracciamento degli accessi PPC e reportistica dettagliata per i **rimborsi**.





SITOVIVO.COM
INTERACTIVE SOFTWARE

HotelLaurence.com ha scelto SITOVIVO®.COM per ulteriori vantaggi:



Supporto in italiano

Tutti gli strumenti, i manuali, e i tecnici che hanno fornito assistenza (telefonica, di persona, via web) utilizzavano la lingua italiana. Il dialogo costruttivo con i consulenti di Web Marketing di SITOVIVO ha ottimizzato l'uso degli strumenti messi a disposizione con risparmio di tempo per il loro apprendimento ed utilizzo.



Completezza delle funzioni

La piattaforma SITOVIVO.COM ha fornito una serie di strumenti necessari ad assistere, in vari modi, gli utenti di www.hotellaurence.com. Oltre all' **assistenza in tempo reale** SITOVIVO ha reso possibile l' **identificazione** dell'utente e, di conseguenza, la possibilità di osservare il suo comportamento nel tempo (navigazione, acquisti, chat, ...). I dati raccolti sono stati ulteriormente elaborati dal sistema al fine di pianificare strategie ed interventi di **Web Marketing**.



Potenzialità della piattaforma

Il sistema è in continua evoluzione. I ricercatori di SITOVIVO.COM lavorano per migliorare le funzioni attualmente presenti e arricchire la piattaforma con nuove funzionalità che si integrano con quelle già esistenti aumentandone il valore aggiunto.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: info@sitovivo.com - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





Conclusioni

Grazie a **SITOVIVO®.COM** l'Azienda ha migliorato il rapporto con i propri clienti e ha raggiunto risultati economici sorprendenti.

Dall'attivazione della Suite Integrata SitoVivo, l'Azienda ha potuto tener traccia di tutti gli utenti che hanno visitato il sito, **registrandone** ed **identificandone** oltre **il 80%** del totale.

Si è assistito inoltre ad un importante aumento del tasso di **soddisfazione** dell'utente, che ha così incrementato la percentuale di ritorni sul sito e la durata media delle visite realizzate.

Incrementata conseguentemente anche la **fidelizzazione** dell'utente (nel lungo termine) e la sua **propensione all'acquisto** (nel medio termine).

Il fatturato è inoltre stato incrementato di oltre **il 20%** rispetto all'anno precedente, quando la gestione del webmarketing era priva dei sistemi integrati SitoVivo.

Tutti questi vantaggi si riflettono sul conversion rate che esprime, in una sola percentuale, il grande miglioramento che **SITOVIVO®.COM** ha generato:

Marzo 2004: **10 %** → Marzo 2006: **40 %**

Il numero degli utenti che, al termine della visita, decidono di usufruire dei nostri servizi è migliorato nei primi 12 mesi.

