

# TOGNANA PORCELLANE SPA

350%

o 350%  
lepszą klikalność  
maili wysłanych  
przez Workflow

36%

36% bazy kontaktów  
zostało pozyskane  
przez formularze  
SALESmanago

SM to oprogramowanie typu **“wszystko w jednym”** z pełnym zakresem funkcji. Ułatwia to integrację działań i danych we wszystkich segmentach oraz umożliwia wykonywanie zaawansowanych działań dotyczących personalizacji.

Luca Peron  
**E-commerce Manager**

Salesmanago to niezwykle, kompleksowe rozwiązanie, które pozwoliło nam na dogłębną integrację z Naszym sklepem internetowym, tworząc spersonalizowane doświadczenie dla każdego segmentu klientów. Podejście polegało na scentralizowaniu wszystkich informacji dotyczących Naszych klientów w jednym narzędziu. Przyczyniło się to również do rozwoju Naszej Obsługi Klienta, gdyż otrzymała ona pełny i szczegółowy przegląd działań i preferencji Naszych klientów.

Marinella Dalla Colletta, **Cricket ADV**  
Illenia Boschin, **MADAM agency**



## Klient

Początki działalności przemysłowej rodziny Tognana sięgają 1775 roku, kiedy to zajmowała się ona produkcją cegieł. Obecna firma produkująca wyroby ceramiczne została założona w 1946 roku, przechodząc w krótkim czasie od majoliki do porcelany, wytwarzanej przy użyciu tradycyjnych metod wypalania, spiekania i zeszkliwiania. Firma szybko stała się jednym z głównych krajowych producentów wysokiej jakości naczyń porcelanowych, a jej reputacja poprawiła się jeszcze bardziej po połączeniu z New Fontebasso S.p.A. w 1989 roku.

W 1998 roku nawiązano współpracę z rodziną Morosi, która w 2000 roku zakupiła całą nieruchomość i rozpoczęła proces ponownego wprowadzania marki na rynek. Obecnie marka Tognana stała się niekwestionowanym liderem na rynku produkcji wyrobów ceramicznych.

Dzięki ponownemu wprowadzeniu na rynek tej prestiżowej marki grupa Tognana zdobywa międzynarodową sławę i oferuje coraz bardziej wymagającym i świadomym konsumentom gamę produktów o najwyższej jakości i wydajności. Wyroby ceramiczne o eleganckich kształtach i dekoracjach w klasycznym stylu, w którym tradycja rzemieślnicza spotyka się z innowacyjnością, połączoną zarówno z badaniami technologicznymi, jak i logiką dystrybucji.



# Wyzwania

poprawić ogólny współczynnik konwersji włoskiego sklepu internetowego (OR, CTR)

zwiększyć liczbę zakupów dokonywanych przez lojalnych użytkowników (aktywnych subskrybentów newslettera),

proponowanie produktów w oparciu o preferencje i profilowanie klientów

lepsze rozumienie i segmentacja własnej grupy kontaktów





# Rozwiązania

## Masowa wysyłka maili

Masowa i regularna, a przede wszystkim spersonalizowana wysyłka newsletterów, dzięki której wskaźniki otwarć i kliknięć pozostają na przyzwoitym poziomie.

## Centrum Segmentacji Klientów

Moduł ten pozwala na tworzenie segmentów za pomocą filtrów. Później istnieje możliwość wykorzystania tych segmentów do wysyłania masowych mailingów, zarządzania kontaktami itp.

## Pop-upy, Formularze, Landing page, Sidebary

Za pomocą tych elementów jesteśmy w stanie na bieżąco powiększać naszą bazę kontaktów. Dzięki wykorzystywaniu opcji double opt in mamy pewność, iż kontakty znajdujące się w naszej bazie faktycznie są zainteresowane otrzymywaniem od nas informacji marketingowych.

## Ramki rekomendacji

Ramki pomagają w cross-sellingu i up-sellingu. Dzięki nim możemy pokazać kontaktom produkty, które były ostatnio oglądane, są najczęściej kupowane, bądź produkty, które były ostatnio kupione przez kontakt.

## Social Proof widget

Ten mały, ale jakże użyteczny widget w bardzo prosty i szybki sposób podnosi statystyki sprzedaży. Informuje on o tym ile osób w danym momencie ogląda wybrany produkt i dodało go do koszyka.

## E-maile cykliczne

System SALESmanago posiada możliwość wysyłania cyklicznych maili do zdefiniowanej grupy kontaktów. Daje to możliwość dotarcia do kontaktów z cyklicznymi kampaniami.



# Rozwiązania

## E-maile urodzinowe

SALESmanago ułatwia planowanie i wysyłanie maili urodzinowych zgodnie z datą urodzenia podaną w karcie kontaktu.

Funkcjonalność ta pozwala nam na wysłanie do danego kontaktu specjalnego kuponu rabatowego na 7 i 0 dni przed faktyczną datą urodzenia, do wykorzystania w tym wyjątkowym dniu.

## Poprawna jakość bazy kontaktów

SALESmanago ułatwia pracę na bazie kontaktów, przez co łatwo można analizować dostępne kontakty i zarządzać nimi. Jest to istotne ze względu na to, że poprawnie zachowana higiena bazy przyczynia się do poprawy dostarczalności mailingów.

## Automatyzacja procesów za pomocą Reguł Automatyzacji i Workflow

Automatyzacja procesów pozwala zautomatyzować komunikację z klientami w różnych kanałach. Jest to sposób na przyspieszenie procesów sprzedażowych, dostarczanie handlowcom leadów gotowych do dokonania zakupu oraz indywidualne reagowanie na zachowanie kontaktu na stronie internetowej. Jest to również doskonałe narzędzie pozwalające na segmentację kontaktów.

## Personalizowane banery

Banery personalizowane pozwalają na dostosowanie witryny do zainteresowań konkretnego użytkownika. Treści te można dostosować na podstawie narzędzia do segmentacji lub etapu lejka sprzedażowego, do którego należy dany kontakt. Treść można również dostosować do narzędzia reguł automatyzacji.

## Email po wizycie z ostatnio oglądanymi produktami

Dzięki tej opcji jesteśmy w stanie wysłać do kontaktów maile z produktami, które ostatnio oglądały i dzięki temu zachęcić je do ponownego zainteresowania się nimi.

## Email z porzuconym koszykiem

Zdarzenia zewnętrzne dotyczące przesyłania informacji o dodaniu produktów do koszyka przez klienta są przesyłane do systemu. Za ich pomocą możemy ustawić specjalną Regułę Automatyzacji, która analizując aktywność kontaktu i nie odnotowując zakupu dokonanego przez kontakt jest w stanie przesłać informacje o porzuconym koszyku do kontaktu i tym zachęcić go do ponownego rozważenia zakupu.



## Efekty

18%

18% wszystkich transakcji odbywa się dzięki wykorzystaniu newsletterów

159%

o 159% większa otwieralność maili wysłanych przez Workflow

97%

97% wszystkich kontaktów zgodziło się na mailowe uzyskiwanie treści marketingowych

15%

15% transakcji wspieranych przez SALESmanago zostało złożone za pomocą Ramek Rekomendacji

36%

36% bazy kontaktów zostało pozyskane przez formularze SALESmanago

350%

o 350% lepsza klikalność maili wysłanych przez Workflow

70%

70% wszystkich kontaktów jest kontaktami monitorowanymi



# Możliwości rozwoju

wykorzystanie live chata do komunikacji z klientem

stworzenie kampanii lead nurturing

rozpoczęcie wysyłki wiadomości tekstowych (przykładowo sms) za pomocą modułu mobile marketing



