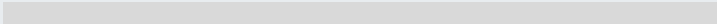


HEJ!

CONVERSATION THAT DRIVE RESULTS

“L’INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL  
MARKETING: 2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI”



L'INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL MARKETING:  
2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI

# AGENDA

3 CASE STUDY HEJ!

01

**CONVERSATIONAL PERFORMANCE**

Cliente Volkswagen  
Modello Nuova Tiguan  
KPi raccolta lead

02

**CONVERSATIONALE ENGAGEMENT/EDUCATIONAL**

Cliente Danone  
Prodotto Danacol  
KPi Engagement, Relationship

03

**CONVERSATIONAL CARING**

Cliente SG Logistics  
Servizio Book an appointment - riconsegna decoder  
KPi Conversion rate

CONVERSATIONAL PERFORMANCE  
HEJ! PER

**Volkswagen**



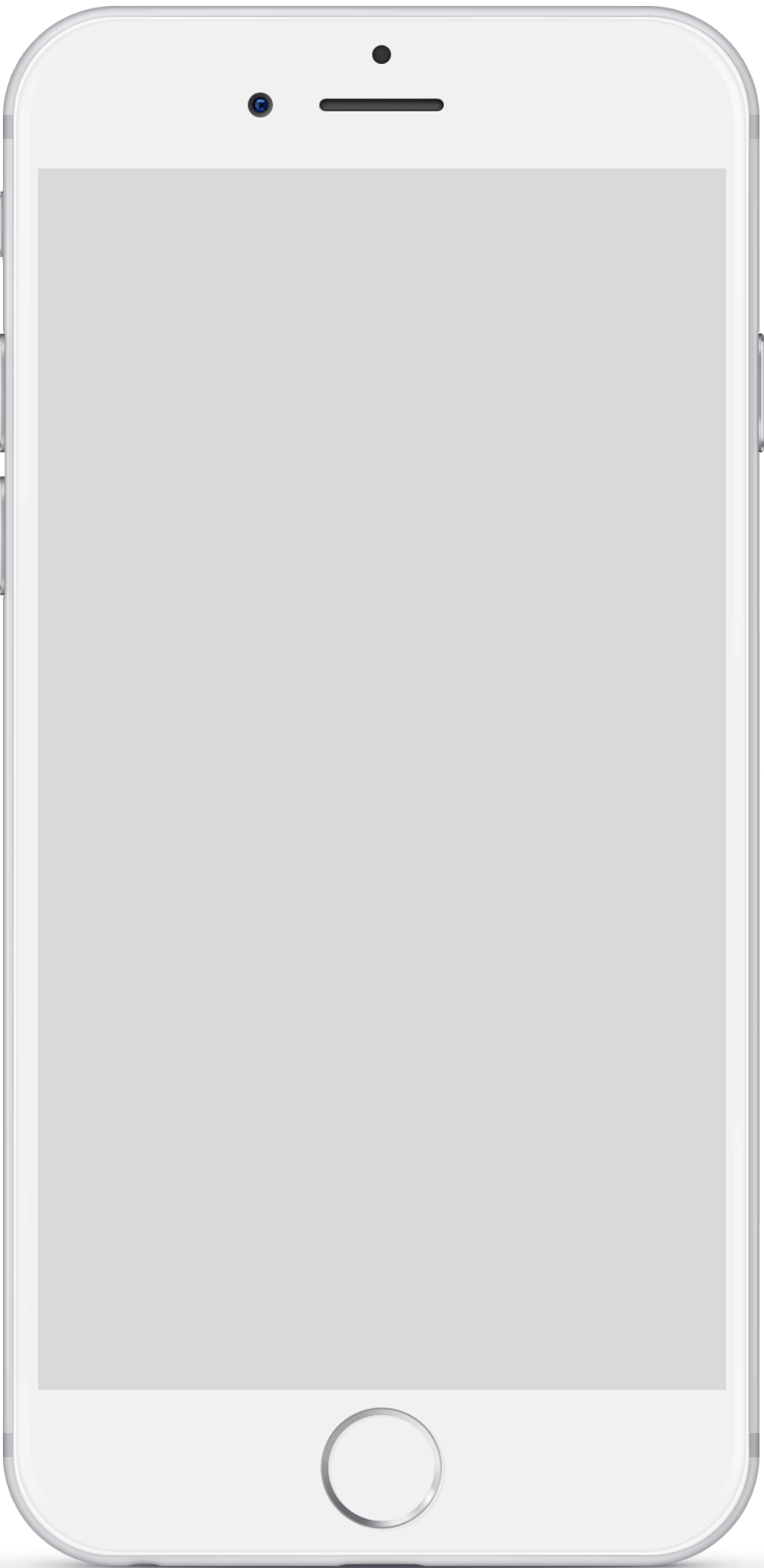
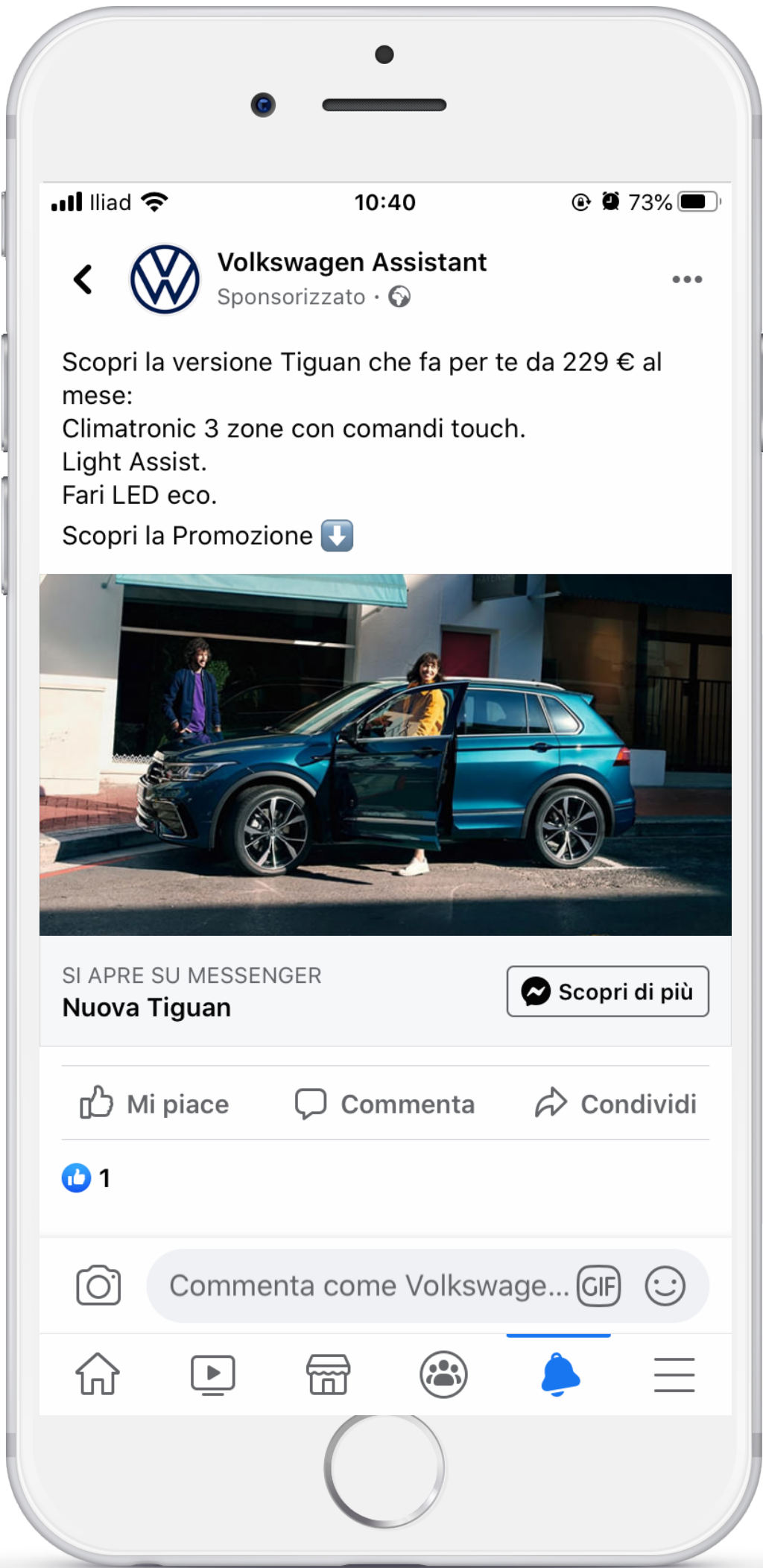
L'INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL MARKETING:  
2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI

# VOLKSWAGEN

PERFORMANCE CASE STUDY

La soluzione di Lead Generation, spiegata in 4 semplici step:

- 1. SPONSORED POST
- 2. CLICK
- 3. CONVERSATIONAL EXPERIENCE
- 4. INTEGRAZIONE CRM



CONVERSATIONAL ENGAGEMENT  
HEJ! PER

**Danacol**



L'INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL MARKETING:  
2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI

# DANACOL

ENGAGEMENT CASE STUDY  
PROGETTO VINCITORE RATAIL AWARDS 2019

Un progetto nato con un intento preciso: creare un legame tra consumatore e brand.

Abbiamo proposto all'utenza contenuti capaci di creare una routine bidirezionale con l'utente. Un legame durato 9 mesi.

Una dinamica d'acquisizione e di interazione iniziale che ricalca il modello a performance:

- 1. SPONSORED POST
- 2. CLICK
- 3. CONVERSATIONAL EXPERIENCE



CONVERSATIONAL CARING  
HEJ! PER

# SG Logistics



L'INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL MARKETING:  
2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI

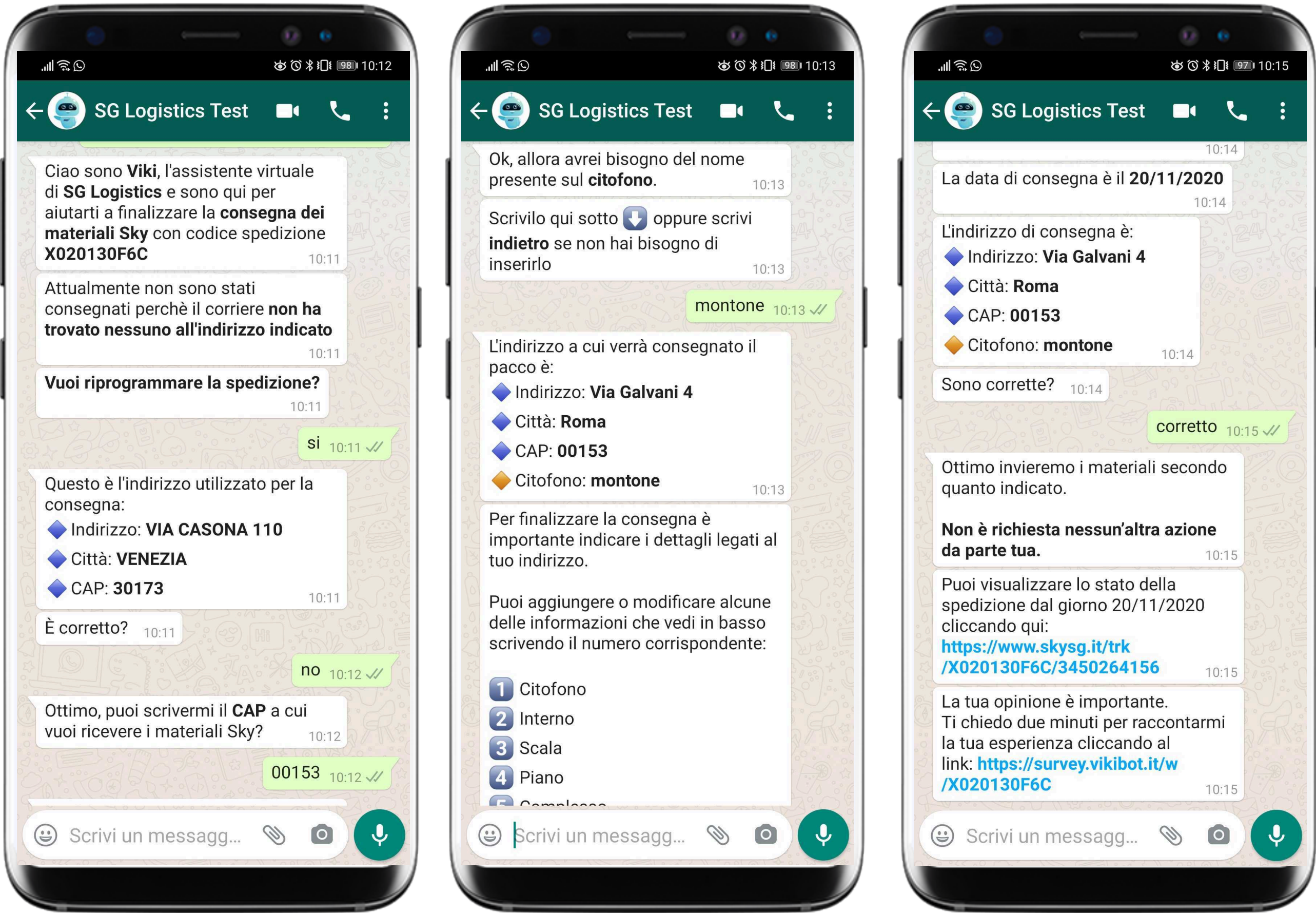
# SG Logistics

CARING CASE STUDY

I Viki è un' assistente virtuale che conversando , è in grado di guidarti , passo dopo passo 24/7, nella modifica delle informazioni necessarie a programmare una consegna.

Viky, raccolte le informazioni procede ad inviarle automaticamente ai sistemi gestionali di SG Logistics. Tutto è perfettamente integratoO.

- CONVERSAZIONI AVVIATE: > 2.200 RICHIESTE A VIKI
- CONVERSION RATE - 83,31%
- CALL ME BACK - 195 (10,12%)
- CHAT ABBANDONATE: 145 - 6,57%





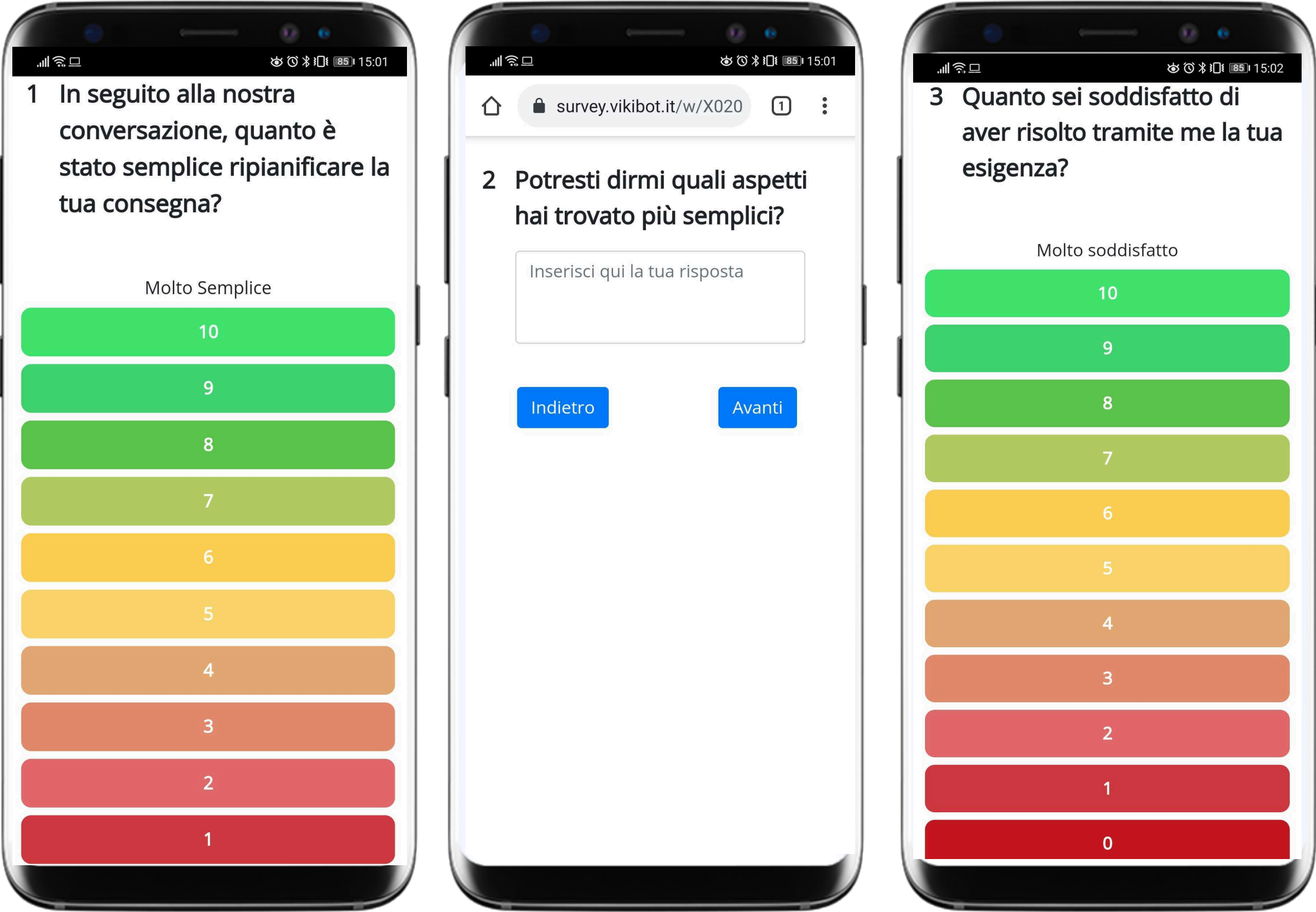
L'INVESTIMENTO IN DIGITAL MEDIA E IL CONVERSATIONAL MARKETING:  
2 POTENTI LEVE AL SERVIZIO DEL ROI

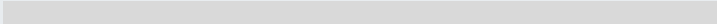
# SG Logistics - NPC

L'OPINIONE DEI CONSUMATORI

Viki è programmata tanto per facilitare la nuova consegna, quanto per offrire un reale servizio.  
E' realmente così? A fine flusso Viki propone una Survey che si propone per misurare l'indice di gradimento degli utenti. Il Net promoter score derivato è l'indicatore del loro giudizio.

- QUESTIONARI INIZIATI : 734
- QUESTIONARI COMPLETATI: 688 (93,73%)
- DOMANDA ; VOTO PROMOTER (9-10): 577 (79%)  
VOTO PASSIVE (7-8): 89 (12%)
- DOMANDA 3; VOTO PROMOTER (9-10): 521 (76%)  
VOTO PASSIVE (7-8): 90 (13%)





HEJ!

CONVERSATION THAT DRIVE RESULTS

THANK YOU !

