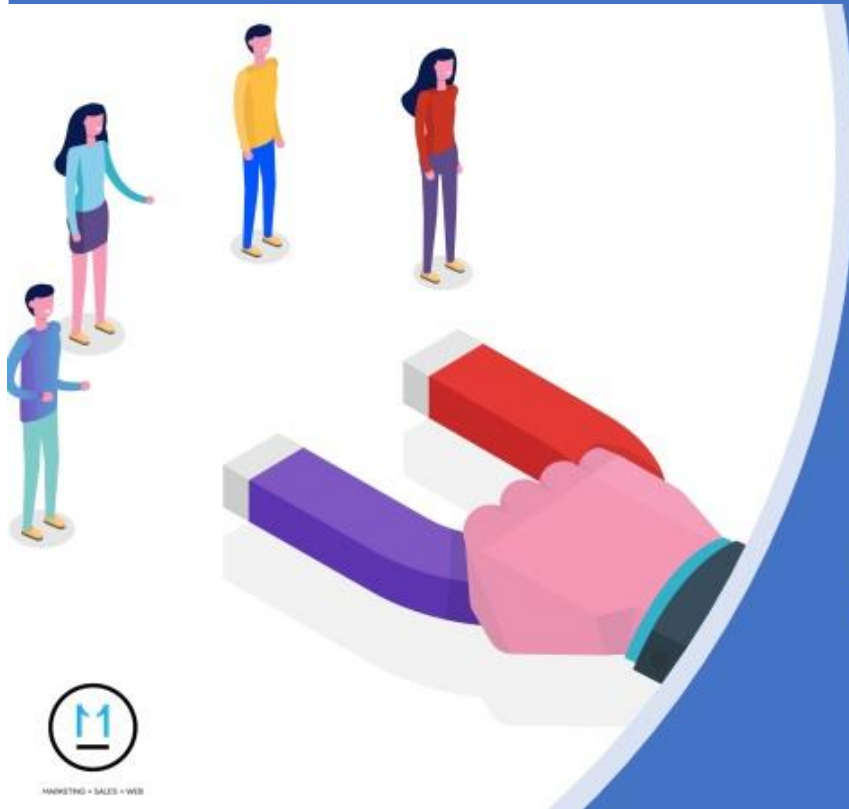


Mini-guida alla "Digital Strategy"

Strategia Digitale e "Customer Journey"



Le 10 fasi della Digital Strategy

Esempio di Strategia Digitale durante in Customer Journey



Conosci gli "step" principali della Strategia Digitale, per gestire correttamente il processo decisionale di acquisto online del consumatore.

La Strategia Digitale durante il processo di acquisto online

Cos'è una Strategia Digitale? Quali sono le principali fasi di una Strategia Web durante il **processo decisionale di acquisto del consumatore**?

Siamo perfettamente coscienti che in questo periodo di **"New Normal"** (scaturito dalla crisi COVID-19), tutte le imprese, dalla più piccola, alla più grande, devono delineare o riformulare la propria **"Strategia Digitale"**.

Come noto, infatti, da Marzo 2020, le ricerche online e gli acquisti sul web hanno avuto un'impressionante accelerazione. Questo fenomeno, unito alla crisi che ha investito numerosi settori merceologici (il commercio al dettaglio, gli eventi e il turismo in particolare) ha spinto numerose attività a riprogettare la propria **Strategia Web Marketing**.

Durante la fase pandemica, inoltre, abbiamo assistito ad un'ulteriore **"digitalizzazione" del processo d'acquisto** del consumatore, che ha visto la "rete" come il punto di partenza privilegiato per la verifica e il confronto tra prodotti/servizi e per la raccolta delle recensioni.

Molte aziende, infatti, in risposta a questa ulteriore evoluzione del **"Customer Journey"** del consumatore, stanno riposizionando il proprio business online realizzando nuovi e sfidanti **Piani di Marketing Digitale**.

Definizione Strategia Digitale:

Qual'è la definizione di Strategia Digitale?

La Strategia Digitale di un'Azienda parte dalla comprensione del comportamento di acquisto online del consumatore ("**Customer Journey**"), per arrivare a instaurare con quest'ultimo una relazione "one to one", attraverso una corretta integrazione dei canali ("**Digital Channels**": *Google, sito web, social, blog, e-mail, ecc ...*) e degli strumenti digitali ("**Digital Devices**": *desktop, laptop, tablet, smart phone, ecc ...*) a disposizione.

Cosa s'intende per Digital Customer Journey?

Il **Digital Customer Journey** (viaggio digitale del cliente) rappresenta il percorso intrapreso dal consumatore durante il suo processo decisionale d'acquisto. Durante questo "itinerario", il navigatore, utilizzando diversi "devices" (*PC desktop, laptop, smartphone, tablet*), cerca informazioni su determinati prodotti/servizi, attraverso diversi canali: *motori di ricerca, siti istituzionali, annunci pubblicitari a pagamento (testuali e banner), siti di price comparison, social media, ecc ...*

Una Strategia Digitale deve essere efficace ed efficiente

Una **Strategia Digitale è funzionale** quando è pianificata e implementata secondo criteri di efficacia ed efficienza, comprendendo (e prevedendo) il processo d'acquisto del cliente.

- Una **Digital Strategy è efficace** se è in grado di veicolare un messaggio personalizzato ad un target specifico, attraverso il canale più idoneo e al momento più opportuno.
- Una **Digital Strategy è efficiente** se a fronte dell'investimento in digital marketing, è in grado di raggiungere gli obiettivi auspicati, nei tempi stabiliti, in termini di "conversioni" e/o "engagement" (*vendite, richieste di informazioni, iscrizioni, "mi piace", ecc ...*)

Digital Strategy esempio: le 10 principali fasi di una Strategia Web

Quali sono le fasi principali di una Strategia Digitale?

Le fasi di una digital strategy dovrebbero essere impostate in funzione del "**Customer Journey**" (il percorso di acquisto) del consumatore.

Non sempre, ovviamente, si hanno dati sufficienti per "tracciare" i principali comportamenti di acquisto online dei potenziali clienti (soprattutto in caso di business in start-up).

In questa sede, potremmo riassumere i principali step di una Strategia Web Marketing nelle seguenti fasi:

1. **Momento di analisi (utilizzo "tools" di analytics).**
2. **Realizzazione, posizionamento e aggiornamento sito web.**
3. **Attività Social Media Marketing.**
4. **E-mail Marketing.**
5. **Attività su blog istituzionali e di settore.**
6. **Digital PR.**
7. **Google ADS.**
8. **Social ADV.**
9. **Display ADV.**
10. **Price Comparison.**

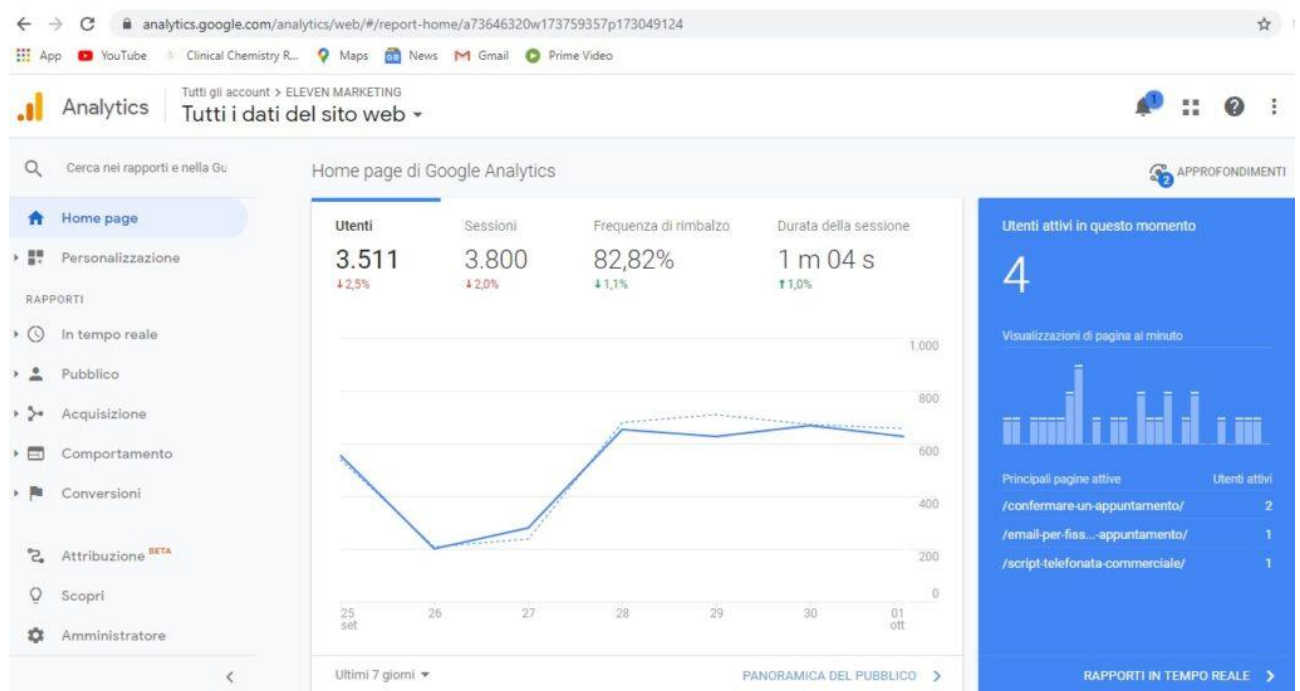
NB: le fasi elencate non devono necessariamente essere implementate nell'ordine che abbiamo presentato. Sicuramente, la fase analitica (mediante l'utilizzo di opportuni "tool di analytics") insieme al posizionamento del sito web sono gli step iniziali.

Esempio Digital Strategy Vodafone

In questo esempio, elenchiamo i principali canali utilizzati dal noto brand di telecomunicazioni Vodafone, per favorire il processo decisionale di acquisto di un cliente potenziale che digita la query "migliore ADSL fibra".

Durante ogni fase della strategia web marketing Vodafone, ci focalizzeremo sia sulla **Customer Journey del navigatore**, sia sulla **Digital Strategy dall'Azienda**.

#1 Programmi di Analytics



Esempio schermata Google "Serach Console"

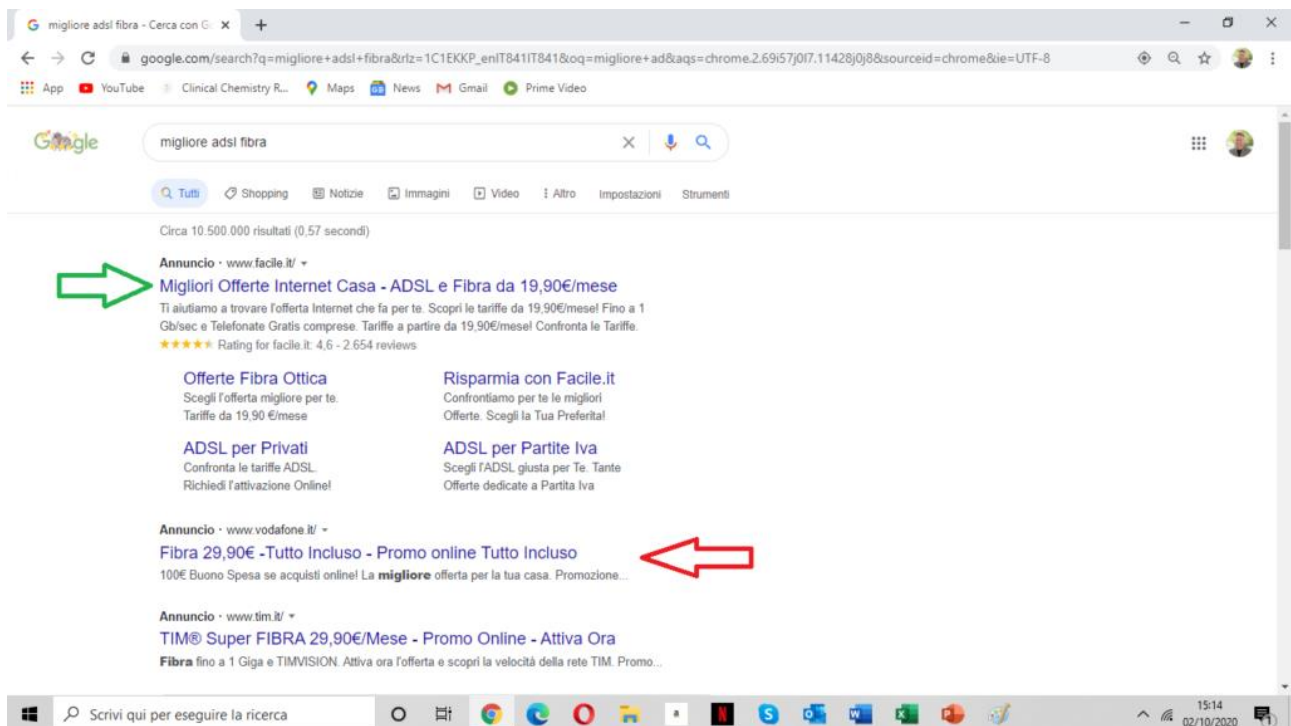
DIGITAL STRATEGY AZIENDA: la prima fase della digital strategy ha avvio con l'analisi dei dati raccolti nei tool di analytics. I principali tool che devono essere presi in considerazione sono [Google Search Console](#) e Google Analytics.

#2 Posizionamento SEO sito web istituzionale

L'aggiornamento dei contenuti e il posizionamento SEO del sito web istituzionale è una delle fasi più importanti di qualsiasi strategia web marketing ed è fondamentale per guadagnare posizioni "organiche" sulla SERP di Google.

CUSTOMER JOURNEY UTENTE: il navigatore, digitata la query "migliore ADSL fibra", visualizza sia l'annuncio a pagamento di "facile.it" (noto portale di price comparison) che l'annuncio "Google ADS" di vodafone.it.

L'utente, a questo punto, decide di "cliccare" il portale facile.it in modo da confrontare le offerte dei vari fornitori: *fastweb, linkem, TIM, ecc ...*



Atterrato su facile.it, il navigatore lascia i propri dati sul "form di registrazione" e accede all'area specifica per valutare le offerte dei vari provider.

The screenshot shows the 'facile.it' website interface. On the left, there are filters for 'Tecnologia' (ADSL, Fibra Ottica, Wireless), 'Chiamate' (Incluse, A consumo), 'Velocità minima di download (Mb)' (20, 100, 1000), and 'Metodo di pagamento' (Addebito sul conto corrente, Carta di Credito, Bollettino). The main content area features a 'PRODOTTO PREMIUM IN EVIDENZA' section with a green arrow pointing to it. This section displays two offers:

Operatore	Prodotto	Prezzo / mese	Condizioni
Vodafone	Internet Unlimited	€ 29,90 per 48 mesi	VAI SENZA IMPEGNO, FIBRA attivabile, Richiedi Consulenza
Linkem	Linkem Senza Limiti Mega Promo	€ 19,90 per 12 mesi	VAI SENZA IMPEGNO, WIRELESS attivabile, Richiedi Consulenza

At the bottom of the offer cards, there is a red button that says 'Passa alla GigaNetwork Fibra'.

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: la Vodafone, ovviamente, aveva stipulato un accordo commerciale con facile.it per poter promuovere i suoi prodotti/servizi all'interno del portale.

CUSTOMER JOURNEY UTENTE: dopo aver visualizzato nel dettaglio alcune offerte ADSL, l'utente preferisce visitare il sito istituzionale vodafone.it per accertarsi delle informazioni promozionali comunicate sul comparatore di prezzi.

The screenshot shows a Google search result for 'vodafone fibra'. The search bar contains 'vodafone fibra'. The results include several links and advertisements:

- Vodafone: Internet fino a 1Gigabit. Vodafone TV Inclusa.
- Verifica la Tua Copertura: Scopri le Offerte Disponibili. Vuoi più Informazioni? Ti Richiamiamo!
- Vodafone Porta un Amico: Ottieni fino a 90€, consiglia Fibra. Solo se attivi online.
- Cliente Vodafone Mobile?: Scopri l'offerta GigaNetwork Fibra dedicata a te ad un prezzo speciale.
- Offerta Per Partita Iva: Internet per il tuo Ufficio. Da 20€ al mese.
- Annuncio - www.comparatore.it/ - Offerta Fibra da € 19,90 - Anche senza Telefono. Trova la tua Tariffa tra 100 diverse, siamo il primo Comparatore Italiano Gratuito. Offerte...
- Annuncio - www.timbusiness.online/tim-fibra/senza-limiti - Offerta Fibra Partita Iva - Da 20€ al Mese - Attivazione Inclusa. Passa a TIMBusiness e scegli l'offerta Tutto **Fibra** a un prezzo vantaggioso! Scopri i Servizi...
- www.vodafone.it > eshop > tariffe-e-prodotti > fibra - **Offerte Internet Casa: Fibra, ADSL e Telefono | Vodafone**. Scopri le Offerte Internet Casa Vodafone: **Fibra**, ADSL e Telefono. Con Internet Unlimited navighi alla massima velocità sulla GigaNetwork!

A green arrow points to the search result link for 'Offerte Internet Casa: Fibra, ADSL e Telefono | Vodafone'.

Marketing

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: ovviamente il sito istituzionale Vodafone è aggiornato con la promo "fibra" nel banner rosso al centro:

"Scegli le Offerte Internet Casa e scopri la Fibra fino a 1 Gigabit/s" – 29,90 € fino al 4/10"

The screenshot shows the Vodafone website's 'Offerte Internet Casa' page. The main banner is red and features the Vodafone logo, navigation tabs (Mobile, Fissa e TV, Prodotti, Vantaggi Vodafone, GigaNetwork 5G, Supporto), and a search bar. The central promotional banner is titled 'Offerte Internet Casa' and highlights 'Fibra fino a 1 Gigabit/s'. It includes a call to action 'TI CHIAMIAMO GRATIS' and a price of '29,90€ AL MESE'. A secondary offer of 'BUONO SPESA 100€ da spendere sotto casa' is also visible. The banner also mentions 'ESCLUSIVA ONLINE FINO AL 4/10' and 'Tutto incluso + INFO'. The background of the banner shows a family sitting around a table with a laptop. The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with various application icons and the system clock showing 15:36 on 02/10/2020.

3 Keyword Advertising

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: come accennato pocanzi, il "Keyword Advertising", pubblicità a pagamento su Google ([Google Ads](#)), è da considerarsi uno dei primi step di una Digital Strategy.

Infatti, utilizzando in sinergia i benefici del **posizionamento a pagamento** e del posizionamento organico (SEO), è possibile raggiungere risultati straordinari, conquistando le prime posizioni su Google.

Nell'immagine della fase 2, che riportiamo nuovamente in basso, puoi notare l'annuncio a pagamento di Vodafone (freccia in rosso).

The screenshot shows a Google search for "migliore adsl fibra". The search results are as follows:

- Annuncio - www.facile.it/**
Migliori Offerte Internet Casa - ADSL e Fibra da 19,90€/mese
Ti aiutiamo a trovare l'offerta Internet che fa per te. Scopri le tariffe da 19,90€/mese! Fino a 1 Gb/sec e Telefonate Gratis comprese. Tariffe a partire da 19,90€/mese! Confronta le Tariffe.
★★★★★ Rating for facile.it: 4.6 - 2.654 reviews
- Offerte Fibra Ottica**
Scegli l'offerta migliore per te.
Tariffe da 19,90 €/mese
- Risparmia con Facile.it**
Confrontiamo per te le migliori Offerte. Scegli la Tua Preferita!
- ADSL per Privati**
Confronta le tariffe ADSL.
Richiedi l'attivazione Online!
- ADSL per Partite Iva**
Scegli l'ADSL giusta per Te. Tante Offerte dedicate a Partita Iva
- Annuncio - www.vodafone.it/**
Fibra 29,90€ - Tutto Incluso - Promo online Tutto Incluso
100€ Buono Spesa se acquisti online! La **migliore** offerta per la tua casa. Promozione...
- Annuncio - www.tim.it/**
TIM® Super FIBRA 29,90€/Mese - Promo Online - Attiva Ora
Fibra fino a 1 Giga e TIMVISION. Attiva ora l'offerta e scopri la velocità della rete TIM. Promo...

4 Price Comparison

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: come descritto nell'esempio precedente su facile.it, la registrazione nei portali di "Price Comparison" è un'altra fase fondamentale della strategia web marketing di un'azienda. Questi portali, infatti, possono contribuire a dare ulteriore visibilità ai prodotti/servizi di un'azienda.

#5 Direct E-mail Marketing

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: mentre l'utente naviga sul web per raccogliere tutte le informazioni necessarie per la sua scelta d'acquisto, sul suo account e-mail arriva l'email facile.it sulle delle ADSL fibra di vari fornitori.



Prezzo / mese:

€ 29,00

Vai »



Prezzo / mese:

€ 32,00

Vai »



Prezzo / mese:

€ 36,95

Vai »

#6 Social Media Marketing

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: un'altra fase indispensabile di una strategia digitale è l'apertura/gestione dei profili aziendali sui principali canali social: *facebook, linkedin, youtube, pinterest, instagram, twitter, ecc ...*

Nell'esempio il canale youtube di Vodafone:

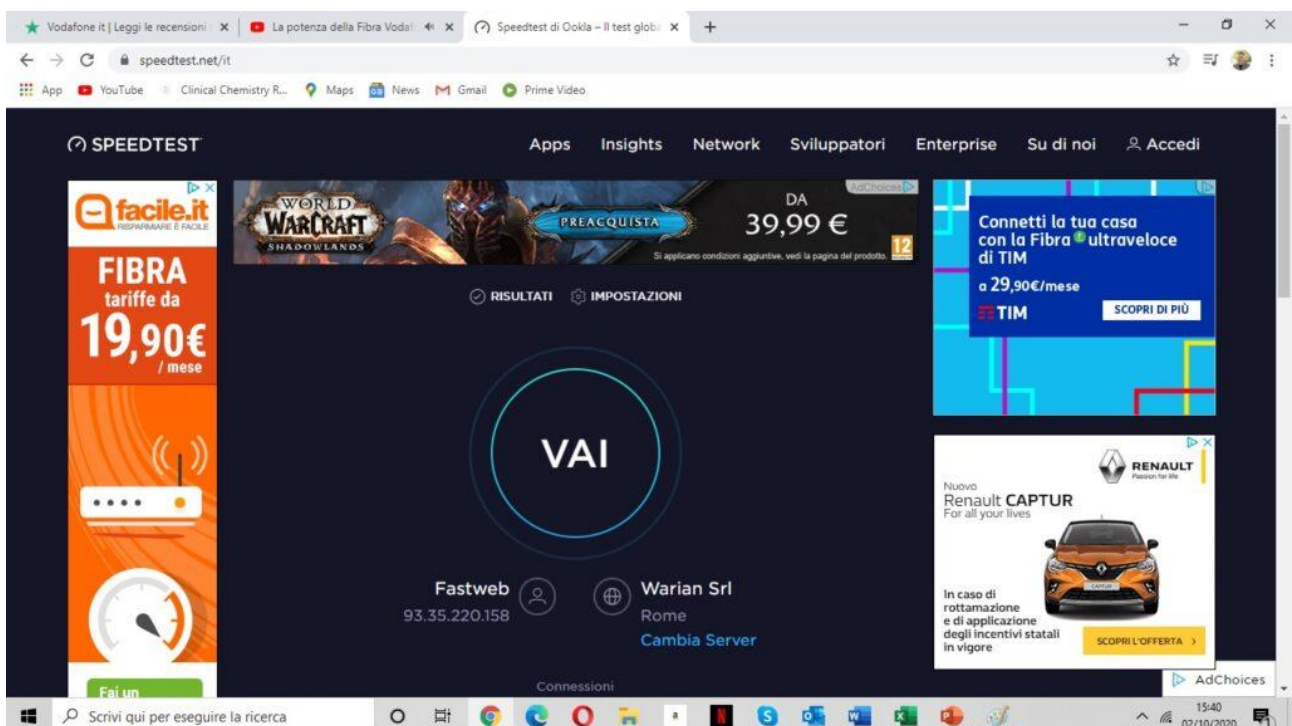
The screenshot displays the Vodafone YouTube channel interface. At the top, the channel name 'Vodafone' is shown with 52,800 subscribers and a red 'ISCRIVITI' button. The main video is titled 'Doppiamente insieme'. Below the video, there are TV ads and a row of video thumbnails including 'Doppiamente insieme', 'Quest'anno la tua squadra', and 'Vodafone Italian Summer'.

#7 Display advertising

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: un altro canale da considerare per la propria digital strategy è il "Display Advertising".

Il Display Advertising consiste nel mostrare annunci pubblicitari (banner con immagini) specifici in funzione del profilo del navigatore che si trova su quella determinata pagina web.

Praticamente, Google, in funzione delle visite precedentemente effettuate dall'utente su altri siti, mostra delle pubblicità in linea con quelli che si presumono essere gli interessi di "quel" navigatore.

The image is a screenshot of a web browser displaying the Speedtest website. The browser's address bar shows 'speedtest.net/it'. The website's navigation menu includes 'SPEEDTEST', 'Apps', 'Insights', 'Network', 'Sviluppatori', 'Enterprise', 'Su di noi', and 'Accedi'. The main content area features a central 'VAI' button and a 'Fastweb' connection profile. Several display advertising banners are overlaid on the page: a vertical banner for 'facile.it' advertising 'FIBRA tariffe da 19,90€ / mese'; a horizontal banner for 'World of Warcraft Shadowlands' with a 'PREACQUISTA' offer for 39,99€; a blue banner for 'TIM' advertising 'Fibra ultraveloce' for 29,90€/mese; and a white banner for 'Renault Captur' with the slogan 'For all your lives'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 15:40 on 02/10/2020.

Sito speed test con display advertising di concorrenti Vodafone che offrono ADSL fibra

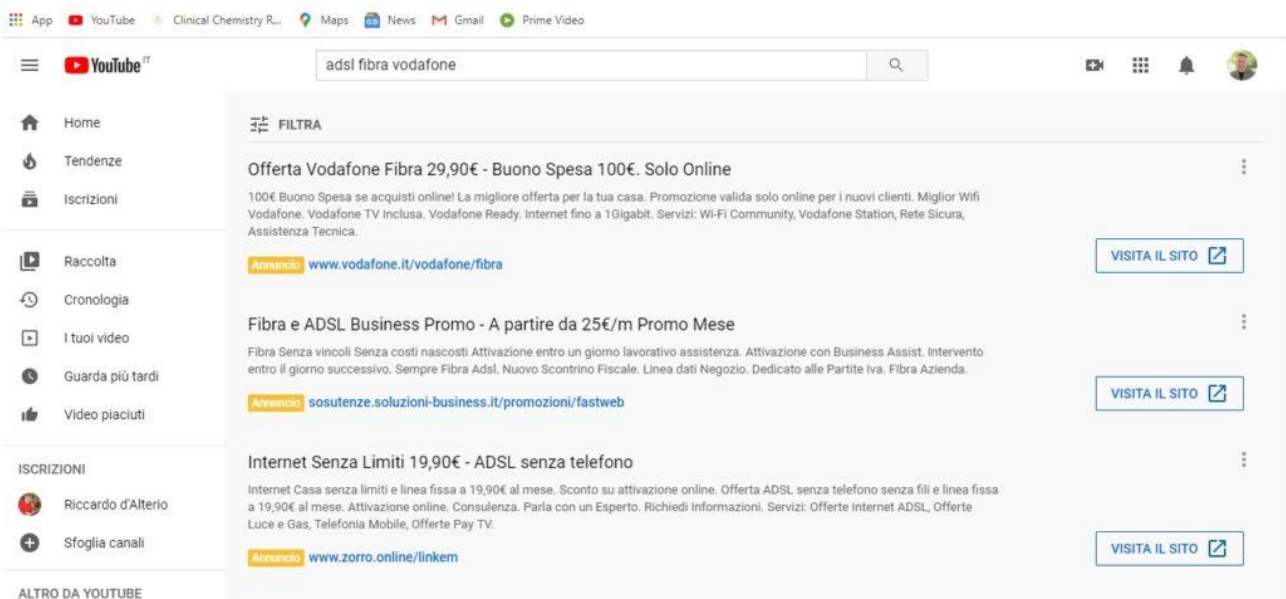
CUSTOMER JOURNEY UTENTE: nel nostro esempio, il nostro navigatore, mentre ricerca informazioni per la sua ADSL, decide di fare contemporaneamente anche uno "speed test" per verificare la velocità della sua connessione.

Atterrando sul sito www.spedtest.net, l'utente nota la comparsa di alcuni banner di concorrenti Vodafone perfettamente in linea con la ricerca che ha iniziato poco primaNell'immagine vediamo il banner facile.it e TIM FIBRA.

#8 Social Media Advertising

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: il Social Media Advertising – la pubblicità a pagamento sui principali social network è un'altro step importante per pianificare la propria digital strategy.

Nell'immagine in basso vediamo un esempio di pubblicità a pagamento Vodafone su YouTube.



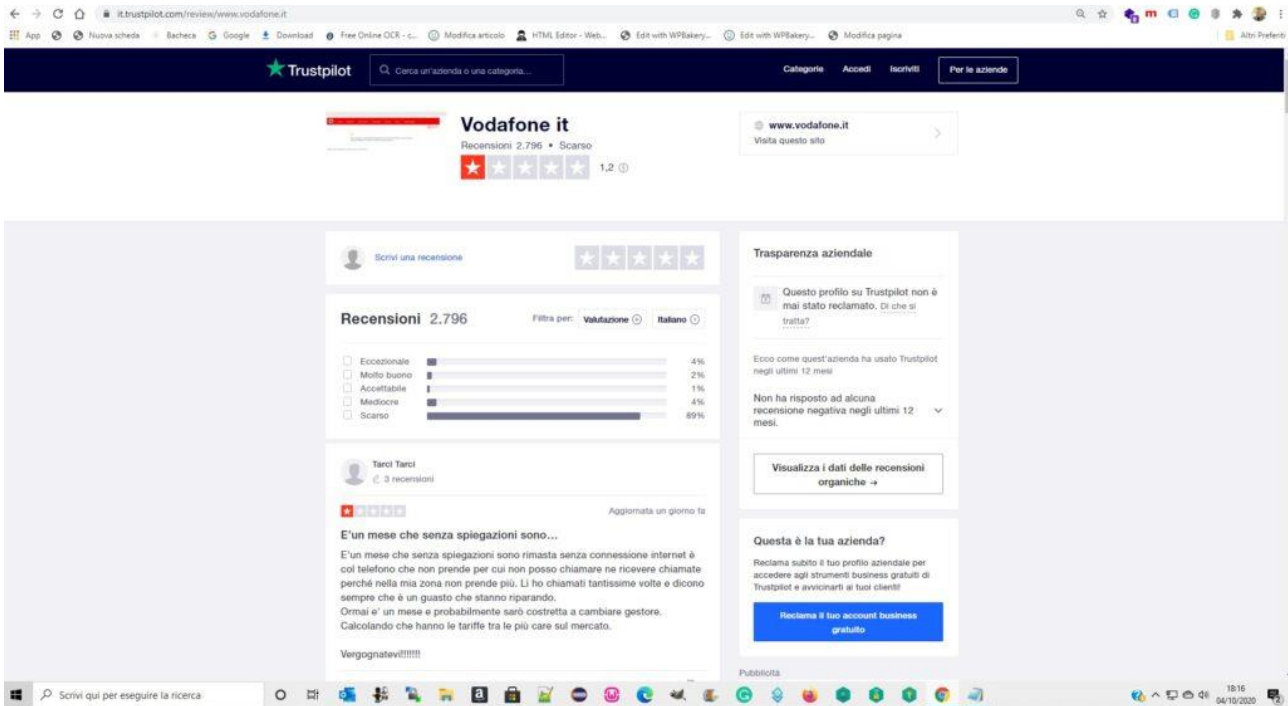
#9 Digital PR

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: Le Digital PR sono un altro utile "ingrediente" per la strategia digitale di un'azienda.

Gli esperti di Digital PR hanno il compito di gestire le cattive recensioni che alcuni utenti potrebbero postare sui siti istituzionali del brand o sui blog partner della rete.

Sappiamo, infatti, che la gestione dell'"[online reputation](#)" è un fattore determinante per una promozione credibile di qualsiasi brand.

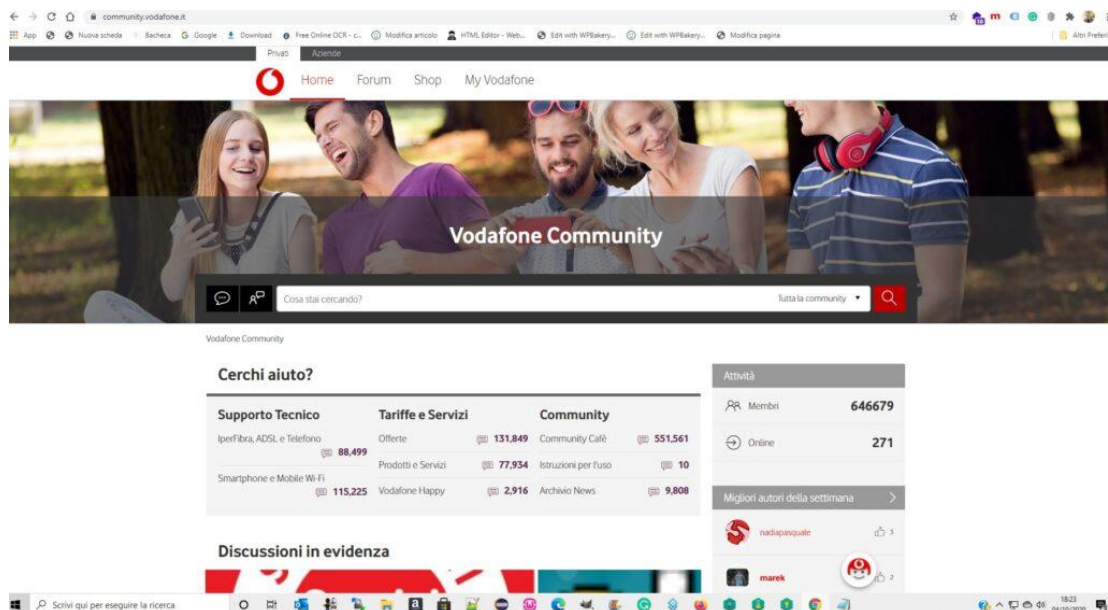
In questa immagine puoi notare una delle recensioni negative che un cliente non soddisfatto di Vodafone ha postato su [Trustpilot.com](#).



Riguardo a questa recensione, non abbiamo trovato alcuna risposta dell'azienda ...

10# Blog/Content Marketing

DIGITAL STRATEGY AZIENDA: il [Content Marketing](#) su blog istituzionali o blog partner è un'altra attività utile a per creare "engagement" (coinvolgimento) nella "community" degli utenti, rispondendo anche alle domande o ai loro suggerimenti. Il "Marketing dei Contenuti", infatti, è uno dei fattori che porta "traffico diretto" (e quindi di qualità) al sito istituzionale, contribuendo a incrementare il numero di lead e conversioni (richieste informazioni e vendite).



11marketing



Elio Castellana, Founder ELEVEN MARKETING

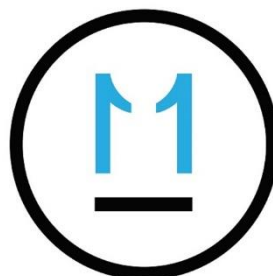
Hai trovato utile questa Mini-Guida sulla Digital Strategy?
Desideri maggiori informazioni? Contattaci come preferisci!



338 280 2359



info@11marketing.it



www.elevenmarketing.it