

Come sfruttare al meglio le potenzialità di uno strumento versatile quale la newsletter, inviata via mail dapprima a un target di consumatori finali, quindi al pubblico professionale costituito dai dealer: è l'esperienza ormai consolidata che Canon ha maturato negli ultimi otto anni. All'inizio di questo decennio, la multinazionale ha sentito l'esigenza di fidelizzare gli utenti Canon consumer e incontrarne di nuovi. L'obiettivo era offrire un appuntamento fisso per gli amanti della fotografia e della stampa professionale, desiderosi di essere aggiornati sulle novità e sulle offerte che l'azienda riserva loro.

"Abbiamo subito scelto – spiega Giovanni De Medici, *web strategy consultant* di Canon Italia – di imboccare la strada dell'outsourcing, cercando un interlocutore che ci garantisse specializzazione ed esperienza nella gestione di un certo tipo di database". La scelta è caduta su Diennea, società specializzata in servizi e tecnologie per il marketing digitale, e sul suo sistema MagNews™ Db Pro, rivelatosi uno strumento ideale per permettere a Canon di comunicare con i propri consumatori iscritti a una newsletter mensile dedicata a eventi, news, ultime novità, promozioni speciali, fotografia e stampa digitale, ecc.

Così, Canon ha potuto mettere a confronto i dati anagrafici importati nel database con gli argomenti letti sulla newsletter, instaurando un rapporto costante e personalizzato con gli utenti. Il tutto nel pieno rispetto della privacy e dei principi del permission marketing, valorizzando al meglio il consenso dato dagli iscritti all'azienda. "È stato facile – continua De Medici – costruire la newsletter. In particolare, vorrei sottolineare che in Diennea abbiamo trovato un vero e proprio "gemello", un interlocutore che conosce perfettamente il

CANON

Dialogare efficacemente con i consumatori e i dealer grazie alle newsletter realizzate con MagNews™ Db Pro



LE AZIENDE

Canon è una multinazionale attiva in oltre 140 Paesi, leader mondiale nel settore dell'imaging e delle soluzioni professionali di gestione documentale. Diennea è una società di servizi e tecnologie per il marketing digitale: la sua missione è integrare le nuove tecnologie per il marketing ai processi aziendali per migliorarne efficienza e produttività.

LA SOLUZIONE

Dal 2000 al 2003, Canon ha scelto MagNews™ Db Pro per comunicare con i propri iscritti, attraverso una newsletter mensile che li informava su eventi, news, novità, ecc. Dal 2003 la newsletter è rivolta al dealer.

I VANTAGGI

Canon ha trovato in MagNews uno strumento potente e versatile sia nei confronti dei consumatori, sia nel rapporto con i dealer. Eccellente si è rivelato anche il rapporto di assistenza e consulenza costante con Diennea.

progetto, ti segue, ti facilita, ti risolve i problemi, instaurando un dialogo vero e costante.

Canon Italia ha sviluppato questa forma di rapporto con i consumatori a partire dal Duemila. Due anni più tardi

la multinazionale ha avviato una fase di centralizzazione, che ha portato a un'omogeneizzazione del layout anche grafico dei 13 siti Internet, emanazione delle filiali della società in Europa. Questo ha portato a notevoli ottimizza-

zioni nell'offerta di comunicazione e a una maggiore velocità. Il CMS (Content Management System) oltre a uniformare i contenuti europei permette di personalizzare l'offerta consentendo l'inserimento di contributi locali creati dalle singole countries.

Comunicare con i dealer

Nel 2003 Canon ha quindi varato una newsletter – sempre gestita con MagNews di Diennea – dedicata alle comunicazioni con i dealer. Questo ha significato cambiare non solo i contenuti, ma anche l'approccio a questo particolare target, costituito da buyer, key account, capi settore e capi area delle insegne della grande distribuzione e della distribuzione specializzata. Mutate le "regole", i risultati di questo dialogo con interlocutori così importanti, con i loro profili e le loro esigenze, sono ben presto arrivati.

La newsletter, molto apprezzata dai dealer, si è confermata un potente e versatile tool di comunicazione, prezioso sotto il profilo del CRM, ma anche della generazione di statistiche molto utili. "MagNews e la newsletter – conclude De Medici – si sono rivelati strumenti utili in funzione dell'e-commerce, ma anche dotati di ottime funzionalità di database relazionale e quindi capaci di fornirci interessanti informazioni, che ci permettono di migliorare il nostro rapporto con i clienti".

MagNews

you can |
Canon

Canon Italia spa
Via Milano, 8
20097 San Donato Milanese (Mi)
Tel. 02.48376157
Fax 02.41291840
www.canon.it