

# PROGETTO AUTOMAZIONI

DI ALESSANDRO MARICI

# CLIENTE

- Alemari Bottle azienda di mia invenzione di bottiglie in acciaio inox riutilizzabile nate con l'obiettivo di combattere l'uso della plastica monouso per le bottiglie d'acqua.
- Mi sono ispirato ad aziende come **Bottle24** e **Chilly's Bottle**, dove ho preso alcuni spunti. Non hanno un percorso di chatbot.

# TARGET

- Il pubblico principale già analizzato in altri progetti ha un'età che va dai **18/34 anni**, perfetta anche per l'interazione con questo «nuovo» strumento come messenger chat. **Il linguaggio sarà informale ed amichevole.**
- Gli interessi anch'essi già identificati sono legate alle **tematiche sociali, ambientalismo, green economy** e possiamo toccare anche quelli legati a sport e fitness, attività all'aria aperta, escursioni e viaggi.
- Località **Italia**, consideriamo come se il brand fosse in forte crescita e quindi con molto traffico e interazioni.

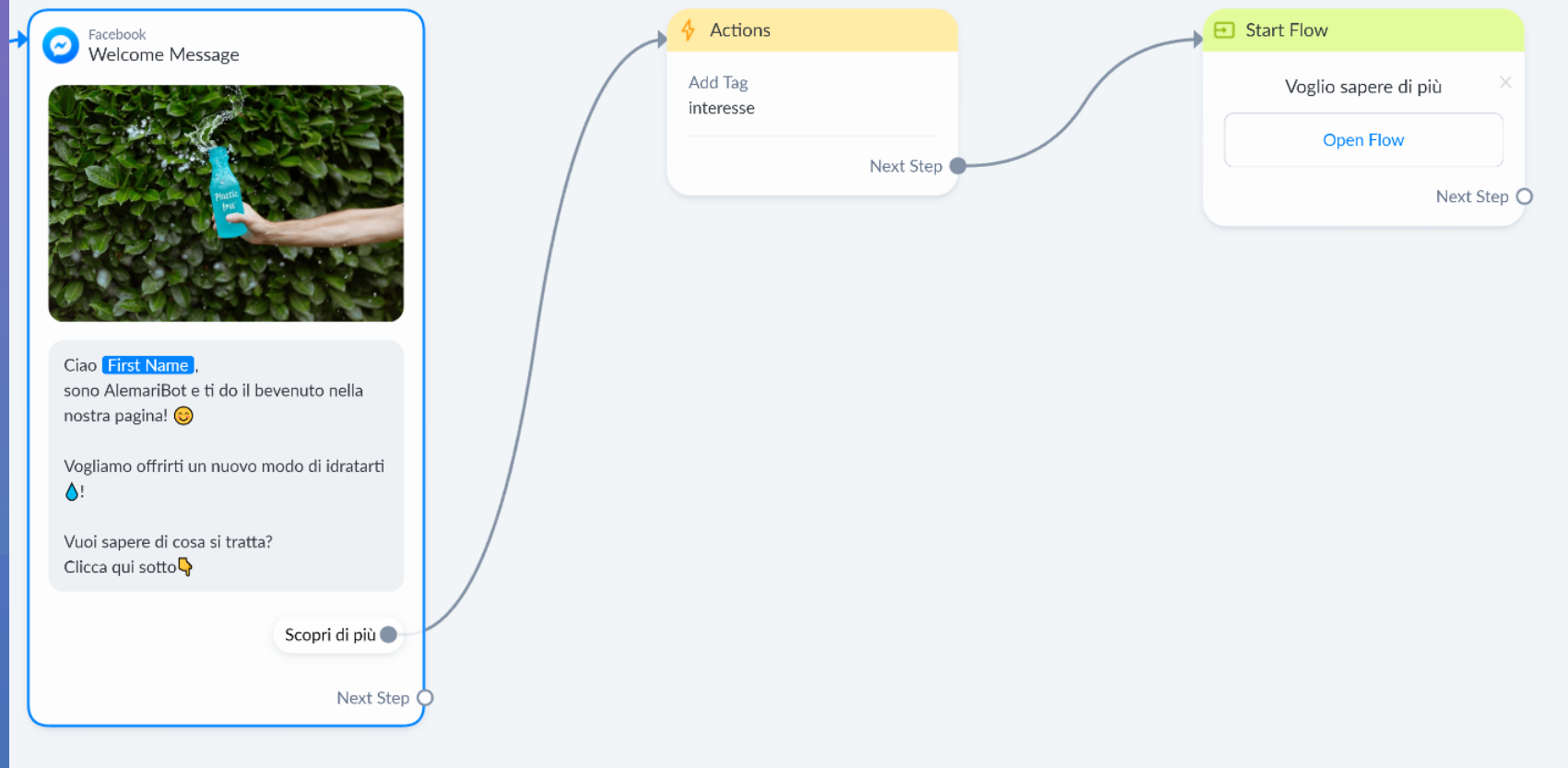
# OBIETTIVI

- L'obiettivo principale essendo un'e-commerce è la conversione, quindi punteremo a portare l'utente che interagisce con il bot a scoprire il brand e i prodotti portandolo al sito nelle varie landing page.
- Poi ho pensato di creare altri percorsi come il retagerting per chi ha già interagito con noi.
- Ed un percorso di controllo dell'ordine per chi ha acquistato.

# FLOW DEL CHATBOT

<input type="checkbox"/>	● Carrello abbandonato	n/a	n/a		2 minutes ago	⋮
<input type="checkbox"/>	● Aggiornamento sugli ordini	n/a	n/a		22 minutes ago	⋮
<input type="checkbox"/>	● Retargeting ⚡ Visita la pagina Disabled	n/a	n/a	-	-	an hour ago ⋮
<input type="checkbox"/>	● Utente scopre i prodotti 🔧 Growth Tool #6 Disabled	n/a	n/a	-	-	2 hours ago ⋮
<input type="checkbox"/>	● Scopri i prodotti 2020	0	n/a	➡		5 hours ago ⋮
<input type="checkbox"/>	● Voglio sapere di più 📄 Welcome Message	1	100%	➡		5 hours ago ⋮
<input type="checkbox"/>	● Welcome Message 🔧 Growth Tool #5 Disabled	0	n/a	➡		6 hours ago ⋮

# MESSAGGIO DI BENVENUTO

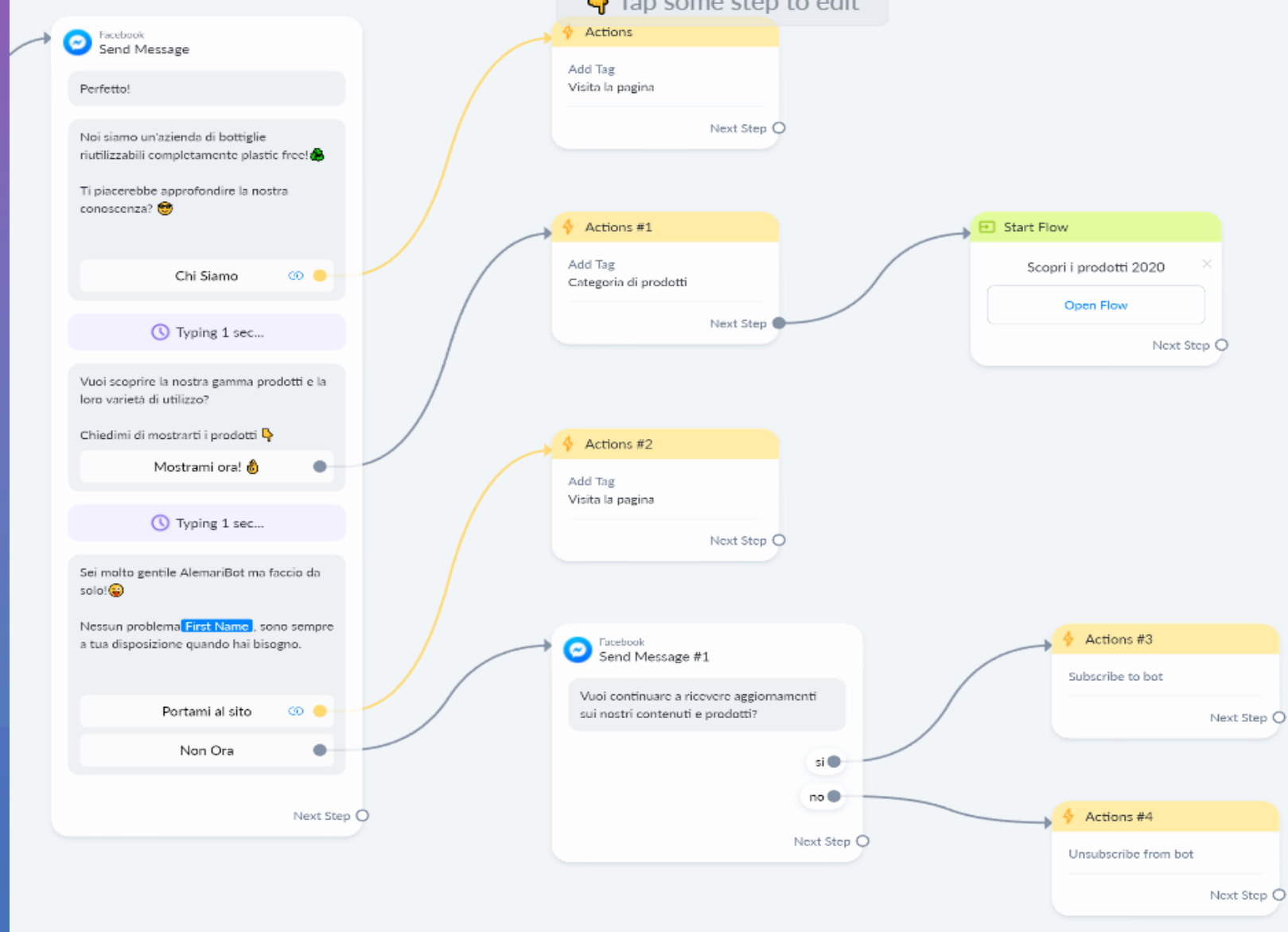


Questo è un messaggio di benvenuto per chi atterra sulla nostra pagina FB, l'interazione partirà solo se l'utente cliccherà su **scopri di più**, venendo subito etichettato come «**interesse generico**».



# PASSAGGIO SUCCESSIVO

“SCOPRI DI PIÙ”



Con la sezione «scopri ora» ho lasciato più spazio di orientamento per l'utente così da non portarlo subito alla conversione rischiando di perderlo. Ho creato altre etichette in base alle interazioni ed un altro flow specifico. Do anche la possibilità di mostrare il suo disinteresse così da segmentare un **pubblico con più valore** per l'azienda.

# PASSAGGIO SUCCESSIVO

“SCOPRI DI PIÙ”



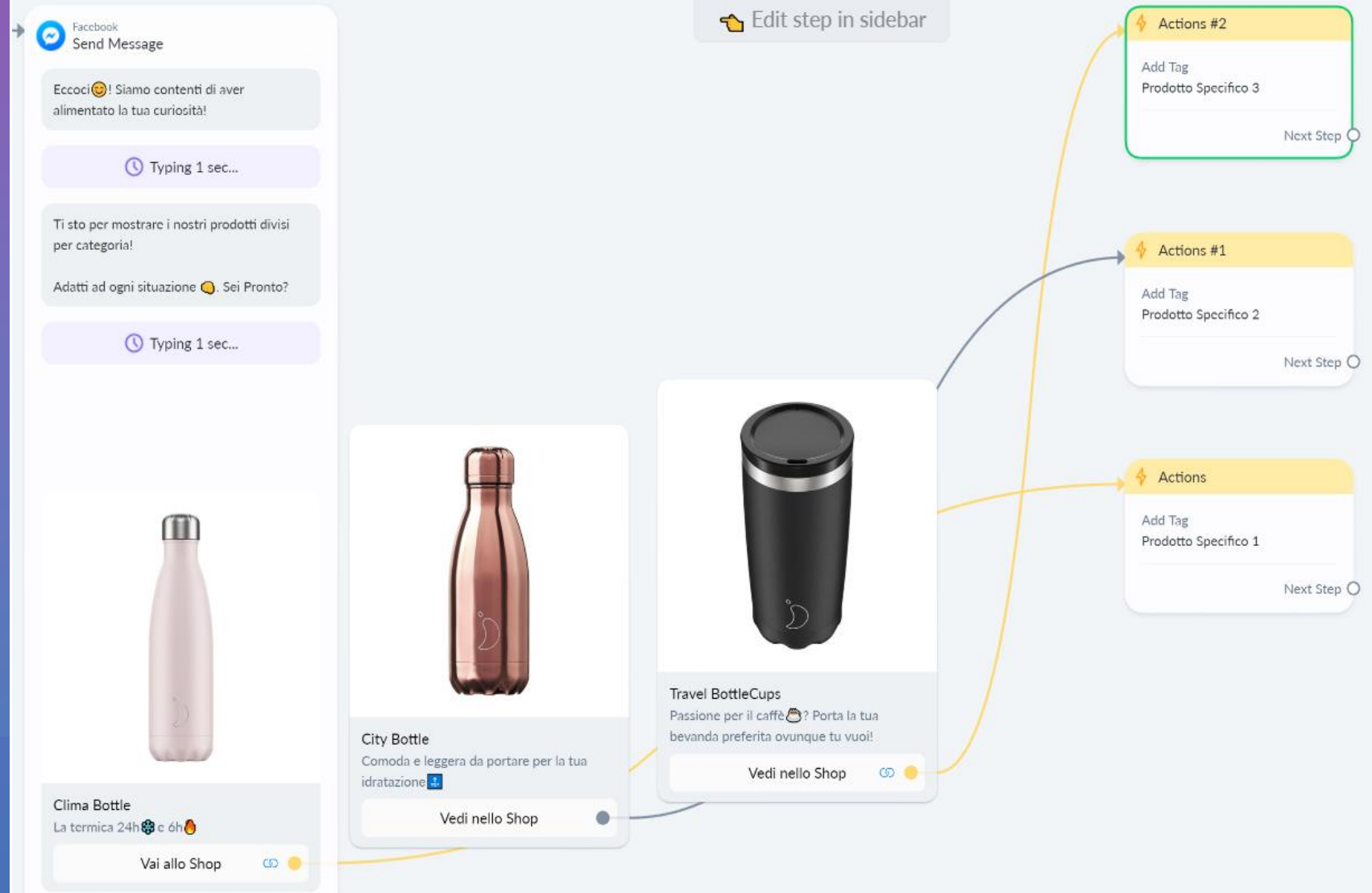
La «sezione scopri» ora ho lasciato più spazio di orientamento per l'utente così da non portarlo subito alla conversione rischiando di perderlo. Ho creato altre etichette in base alle interazioni ed un altro flow specifico. Do anche la possibilità mostrare il suo disinteresse così da segmentare un pubblico con più valore per l'azienda.

**Nella foto della sequenza prima non si vedono le frecce ma ho creato un messaggio di saluti per ambo le scelte.**



# PASSAGGIO SUCCESSIVO

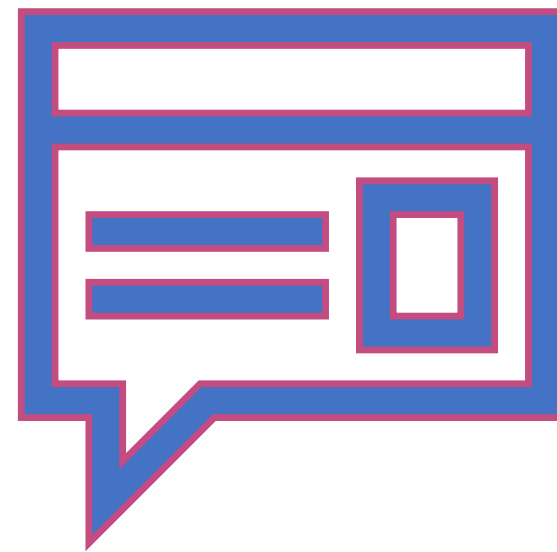
“SCOPRI I  
PRODOTTI”



La sezione «**scopri i prodotti**» mostra direttamente le tre categorie principali e cliccando su ognuno atterreranno sulla landing page di ogni categoria interessata. Anche qui ho creato le varie etichette per segmentare il pubblico.

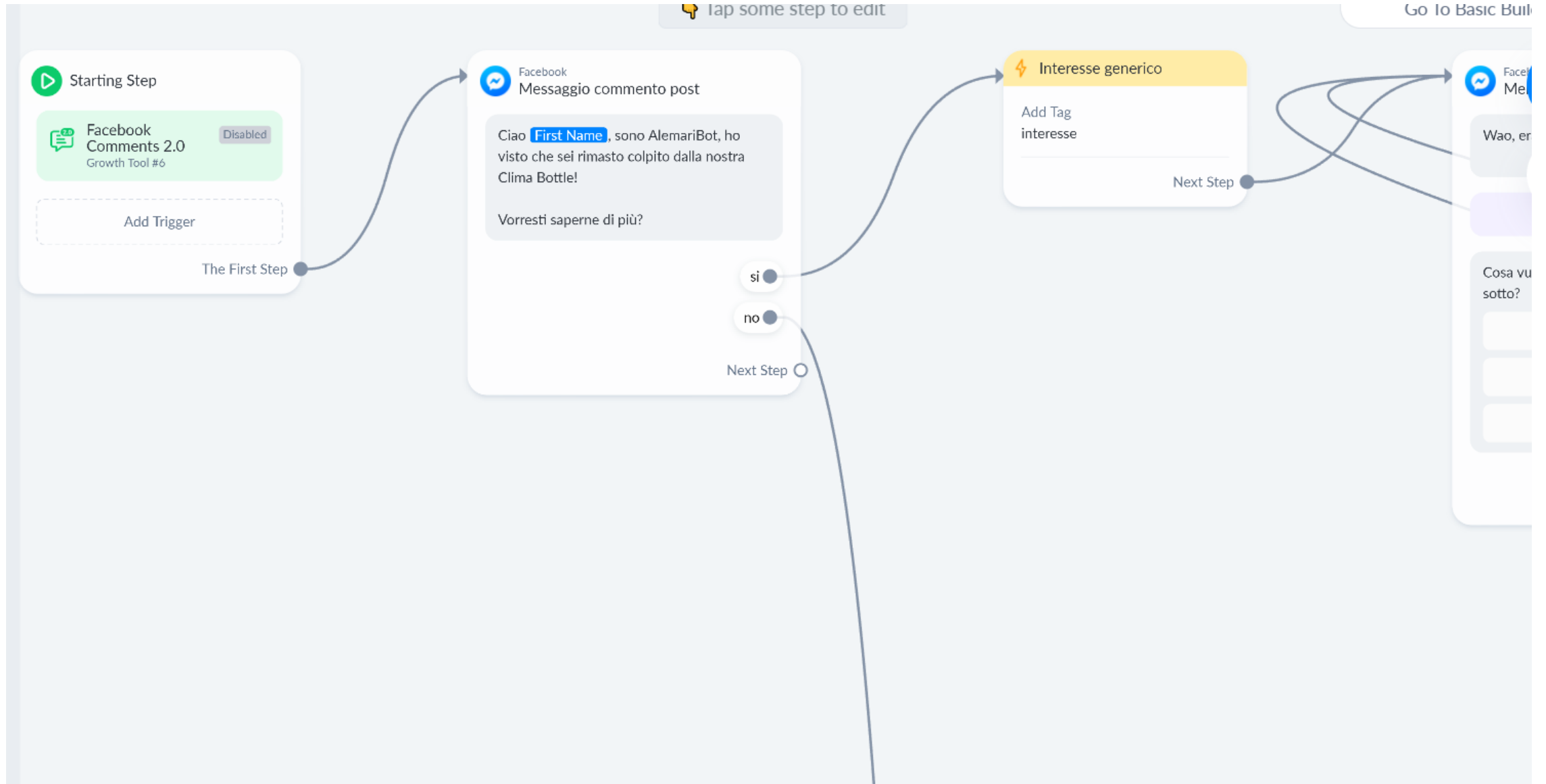
Ho deciso di non creare un ulteriore flow o una richiesta di ritorno al menu precedente perché non la ritengo in questa fase necessaria e utile per la conversione.

UTENTE  
COMMENTA UN  
POST SENZA  
INTERAGIRE CON  
LA PAGINA

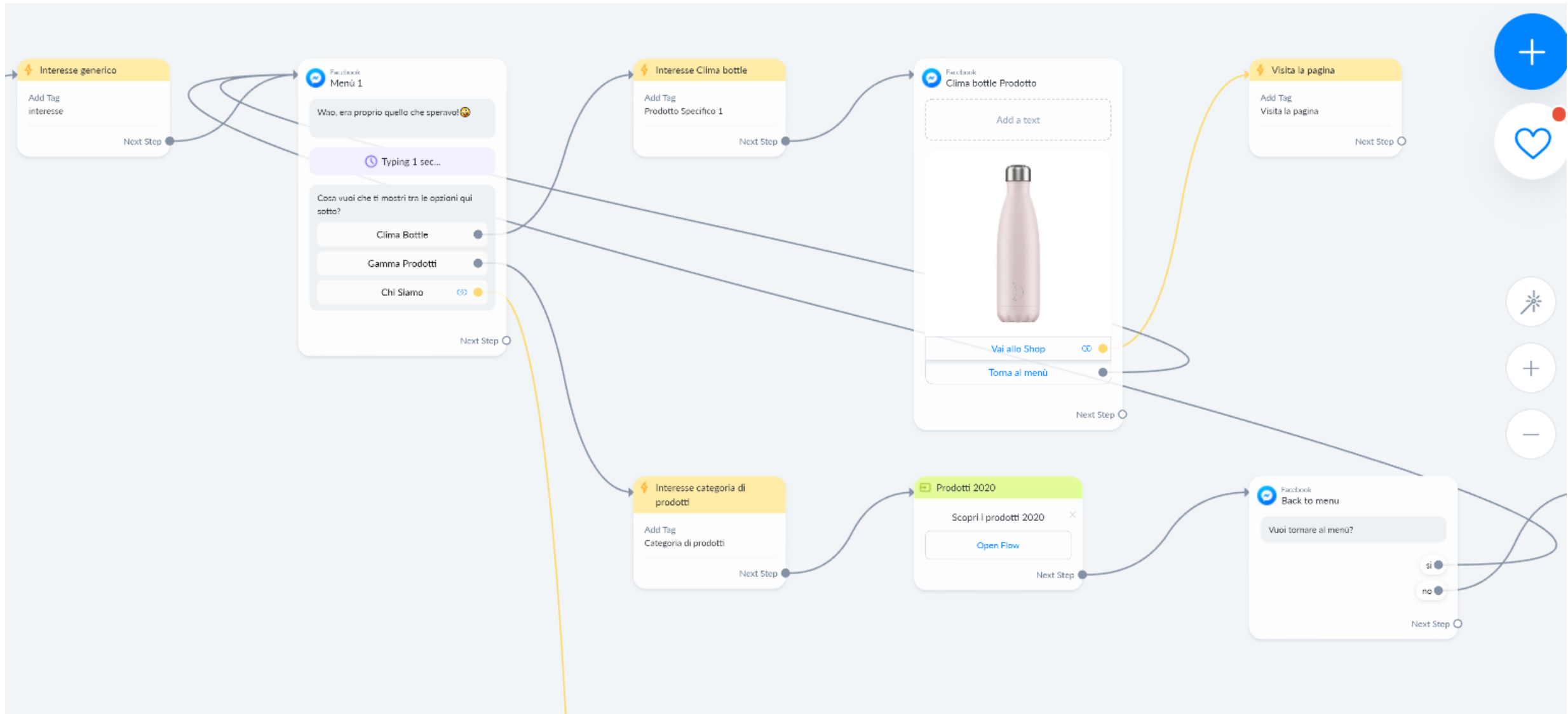


Questo il flow completo che andrò ad analizzare, si attiva quando un utente che non ha interagito con noi e non è etichettato, commenta e interagisce con un post. Mi sono concentrato più sul flow e al momento non ho ne escluso, ne attivato keyword particolari. Sicuramente nella realtà analizzerei le keyword, specie per disattivare l'avvio del bot per alcune parole che non «apprezzano» il contenuto, moderandolo. In ogni caso utili per segmentare un pubblico che mostra veramente **interesse**.

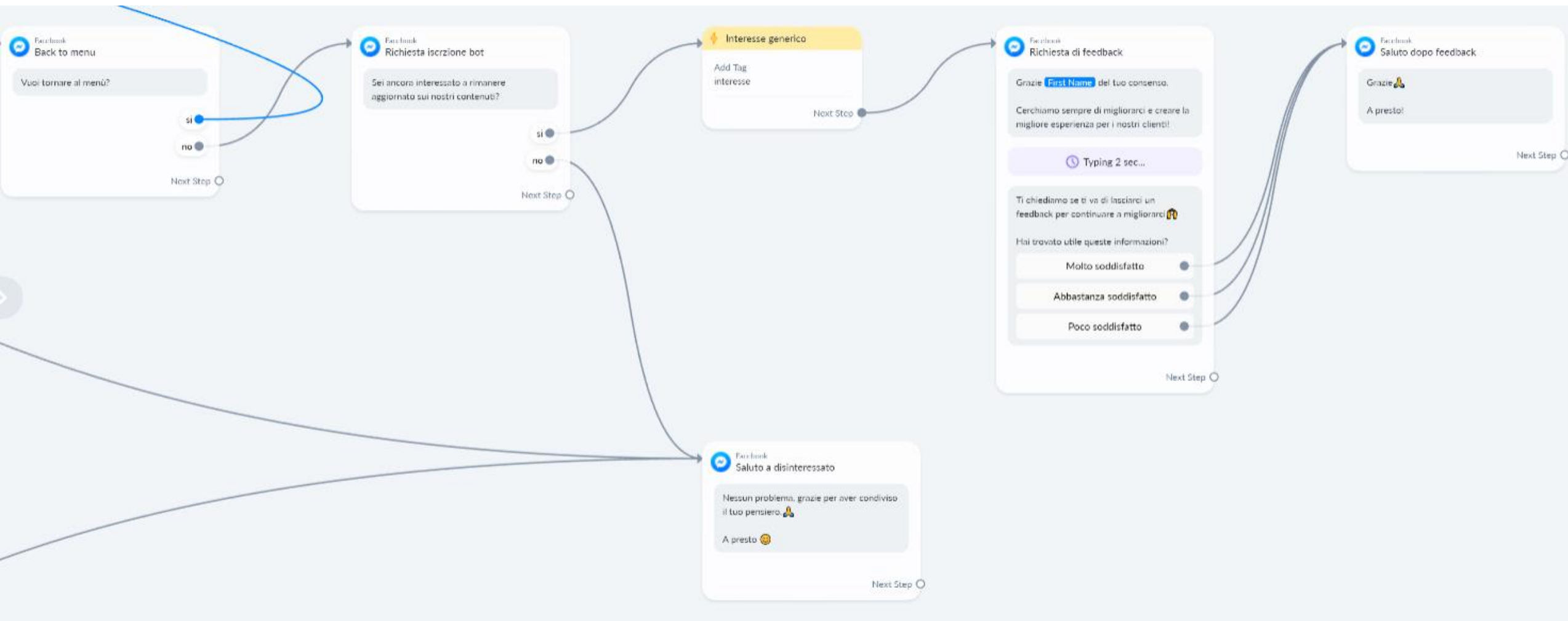
## Nella prima parte saluto e mi presento



Nella seconda parte opto per dare tre scelte in modo da capire qual è il livello di interesse. Il fatto di aver scelto la clima bottle è perché ho ipotizzato che l'interazione sia stato verso un post con questo prodotto, quindi **è solo un esempio** nella sua costruzione.

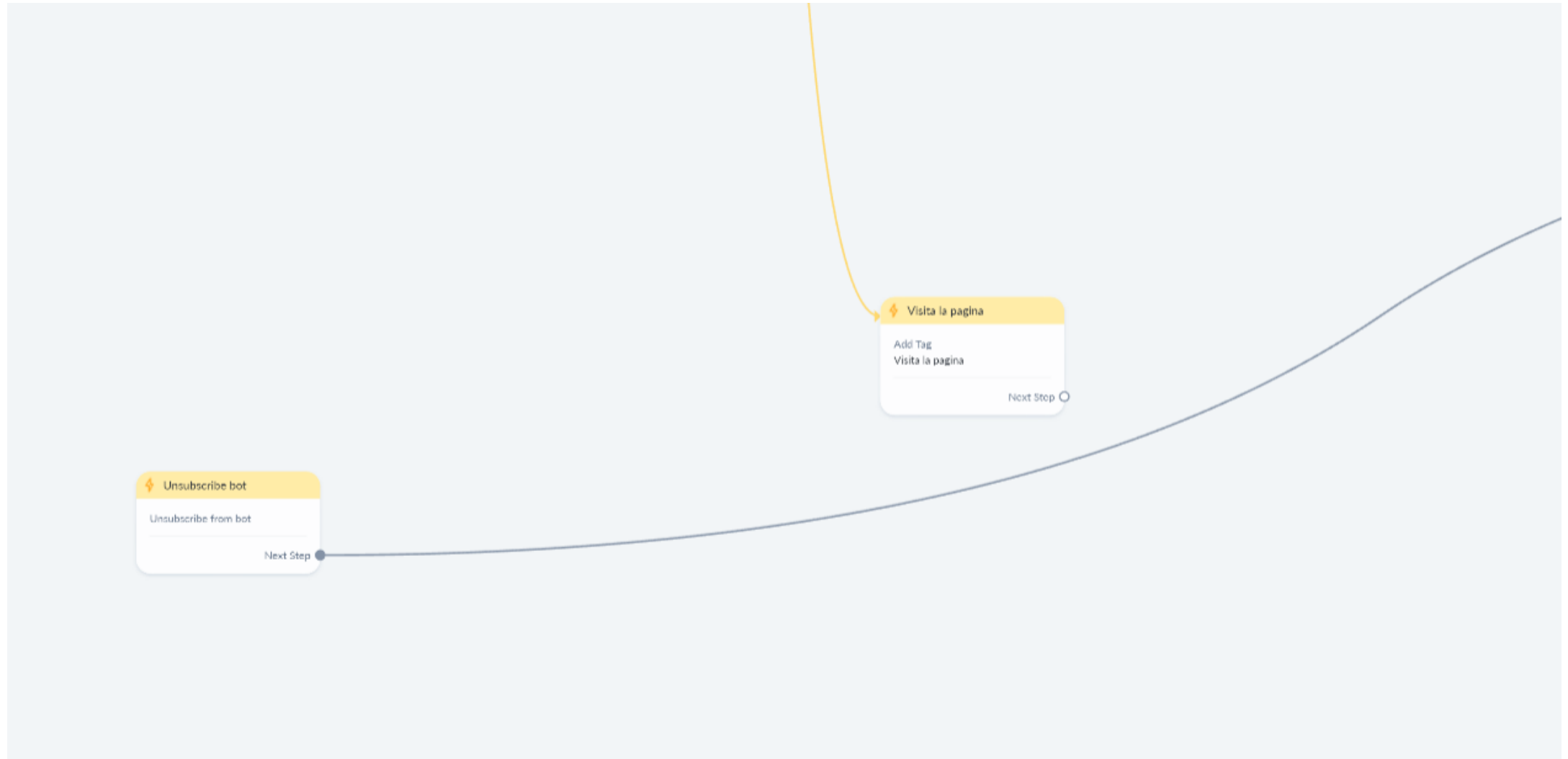


Questa è la parte che si attiva da **gamma prodotti** che passa dal «**flow prodotti**». Inserisco un passaggio in più in questo caso dove do la possibilità di tornare al menù precedente e chiedo se l'interesse c'è ancora, avendo solo interagito con un post, anche qui per segmentare meglio il mio pubblico. Chiedo un **feedback** a chi mi ha mostrato interesse.

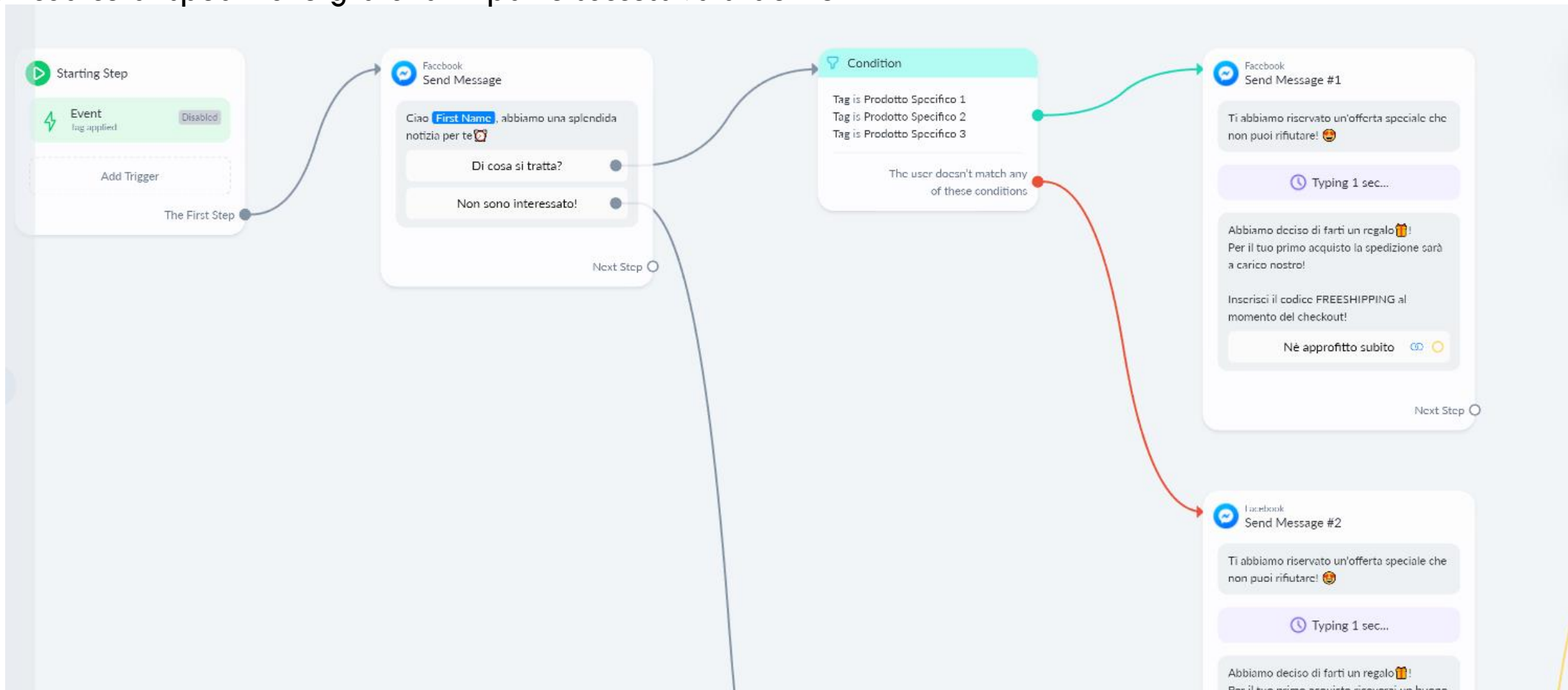




Questa è la parte bassa della sequenza, una nasce dall'interesse per aver cliccato su «**chi siamo**». L'altra a chi ha risposto negativamente sia nella fase iniziale che in quella successiva al percorso. **Il tag lo eliminerà dal bot.** Non ho chiesto un feedback a chi mostra disinteresse con un no perchè non lo reputo necessario. Si potrebbe comunque valutare un test con la richiesta solo a chi si mostra disinteressato dopo aver effettuato il percorso.

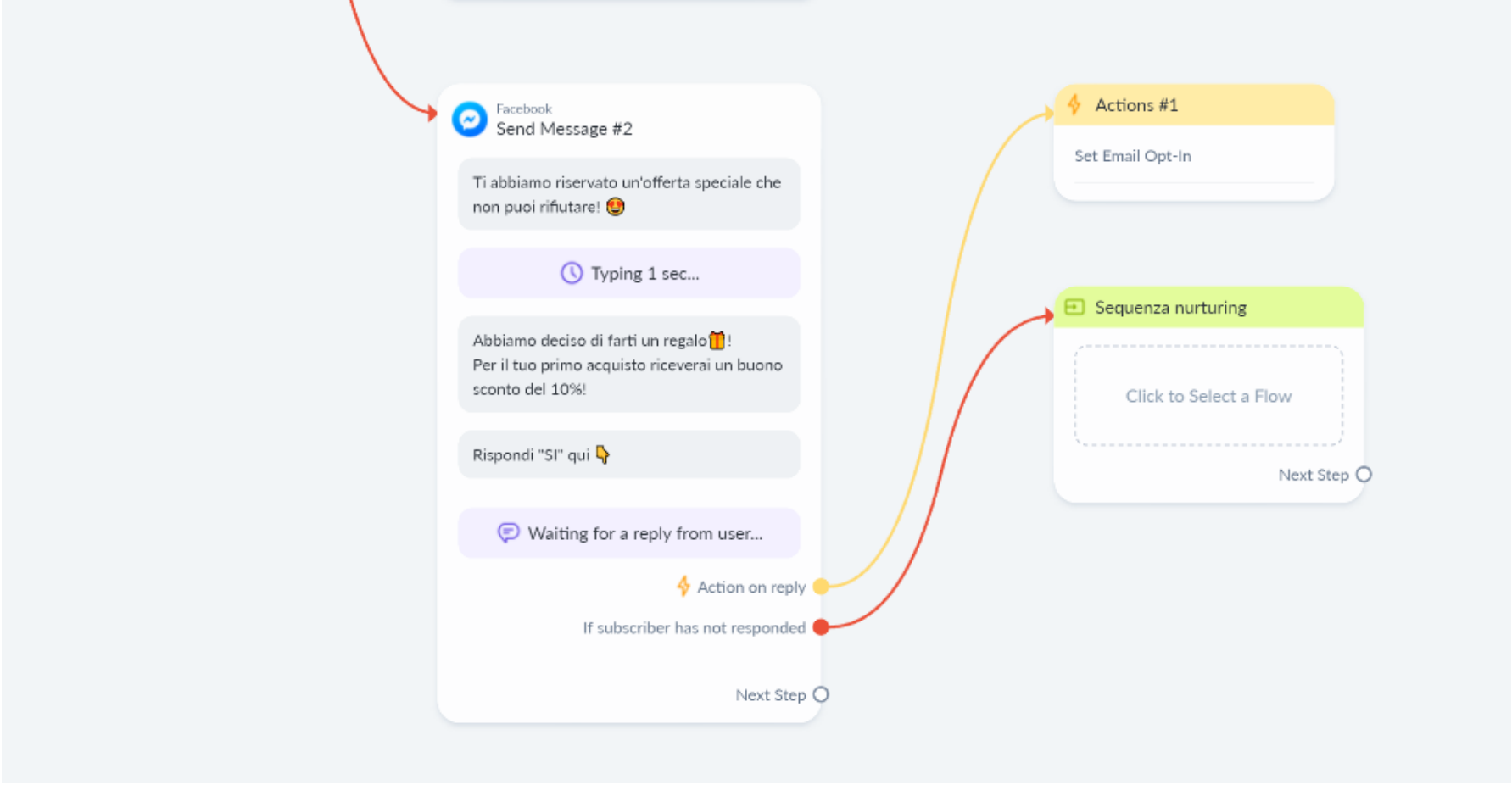


L'attivazione avverrà per tutti quegli utenti che hanno il tag visita la pagina ma non hanno poi effettuato l'acquisto. Aspetterei un giorno per attivare la sequenza. Qui effettuo la condizione se l'utente è etichettato come prodotto specifico, testo un codice di spedizione gratuita... parte successiva slide 18



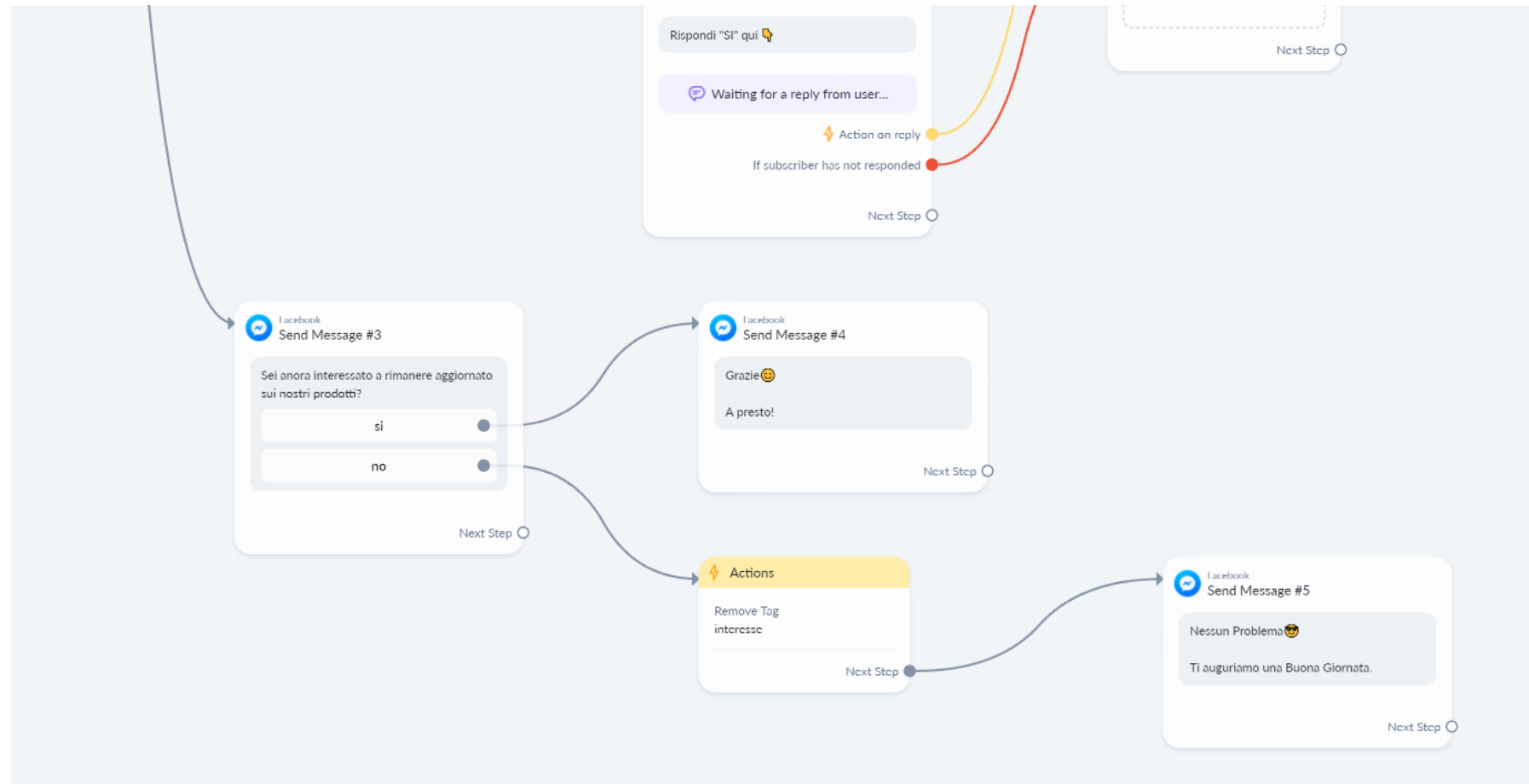
FOLLOW UP DI CHI HA  
VISITATO LA PAGINA

Se l'utente è etichettato con altro tipo «categoria di prodotto» o «visita pagina», offro un sconto sul primo acquisto magari più appetibile. La condizione è solo un ipotesi. Nella parte sopra offro il codice quindi non attendo un riscontro dell'utente. Nella seconda parte opto per un riscontro, invitando ad inserire l'email. In caso di non risposta attiverai una sequenza di nutrimento.



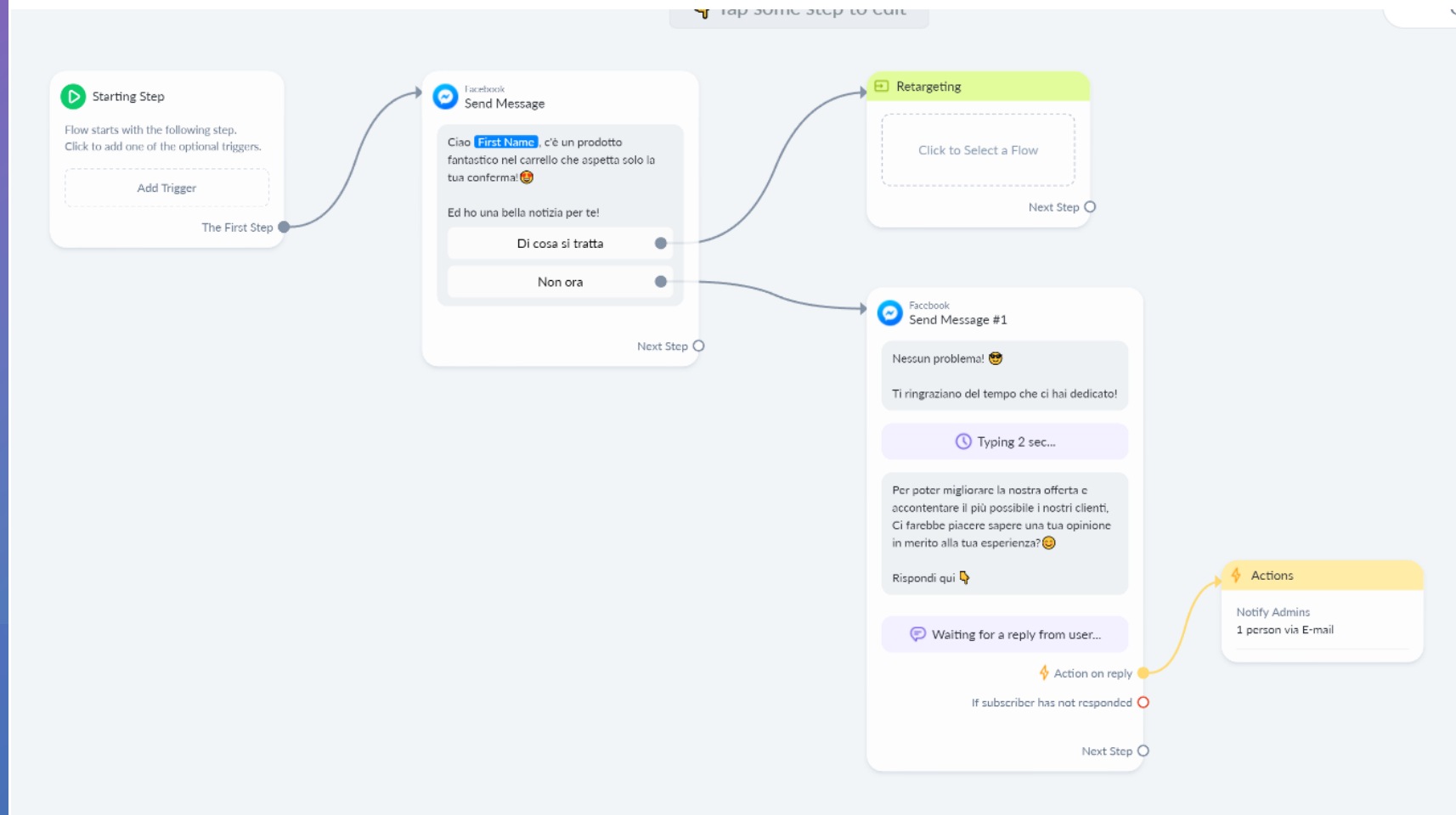
FOLLOW UP DI CHI HA  
VISITATO LA PAGINA

Se non è interessato si attiva questa parte che porta, nel caso, alla rimozione del tag interesse.



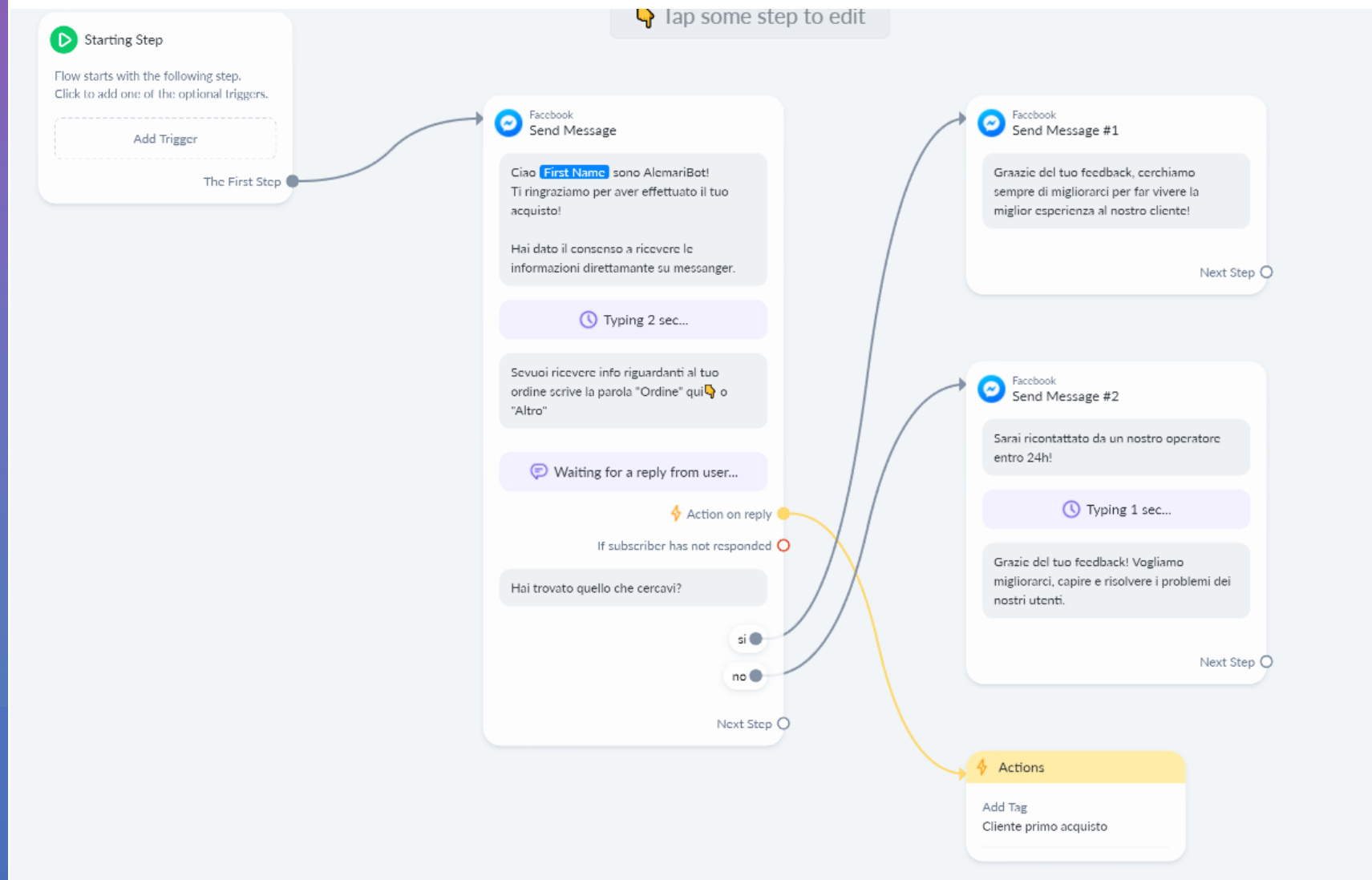
FOLLOW UP DI CHI HA  
VISITATO LA PAGINA

# CARRELLO ABBANDONATO



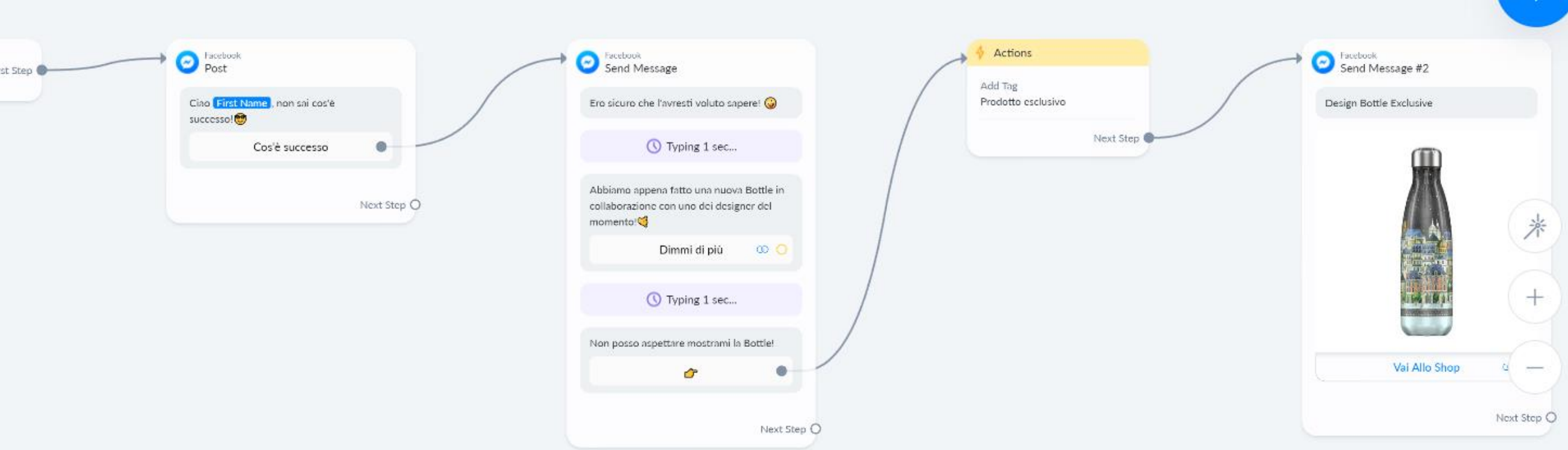
Questo flow nasce per chi abbandona il carrello alla conferma, offro il percorso che riporta al retargeting visto in precedenza, In caso negativo chiedo un feedback cercando di comprendere il perché del mancato acquisto, lasciando la risposta all'utente che poi verrà ricontattato dal supporto.

# AGGIORNAMENTO ORDINI



Questo flow nasce per chi ha effettuato l'acquisto ed ha optato per ricevere info su messenger.



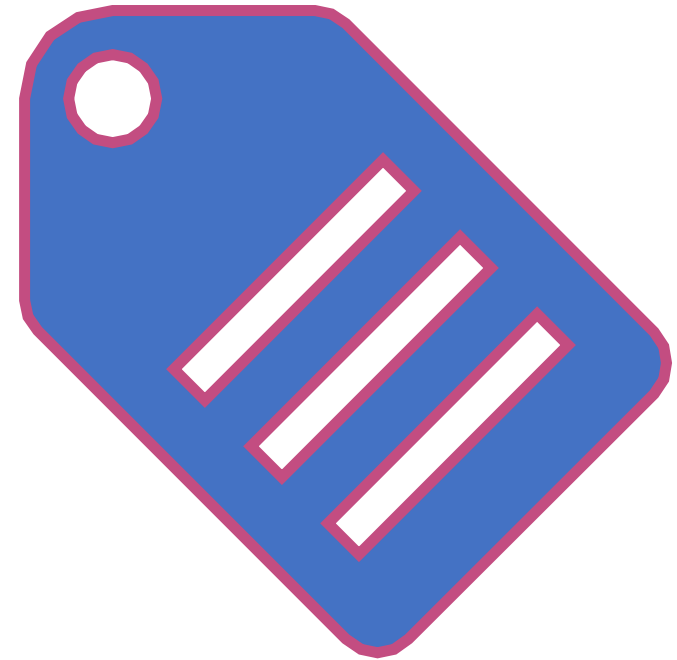


## BROADCAST

- Questo è un broadcast per tutti gli abbonati con avviso di un novo prodotto.

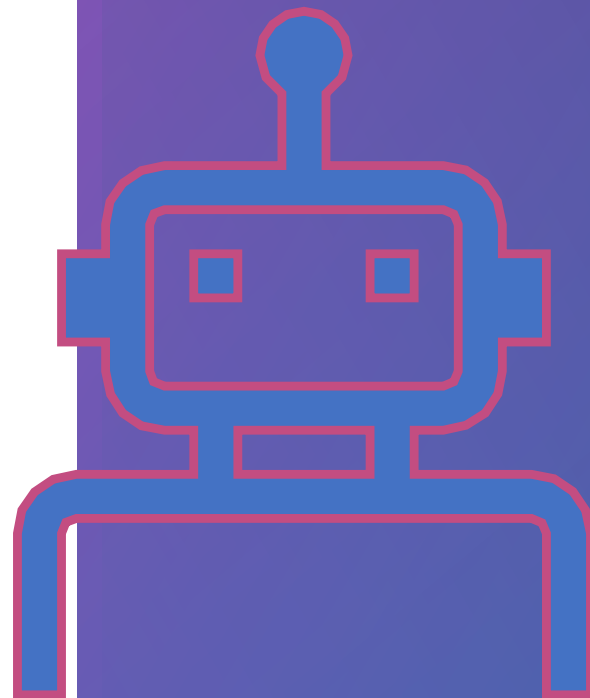
# SEQUENZA

- La sequenza l'attiverai solo nei casi in cui non vedo un riscontro da parte di chi ha un tag interesse generico/specifico o visita la pagina, dopo un giorno dall'azione.
- Se non ottengo ancora interazione interromperai la sequenza di nurturing per chatbot, opterai per creare broadcast ogni due settimane per eventi, nuovi prodotti, contenuti blog, etc. a tutti gli iscritti alla chat divisi per segmenti di pubblico.



# MOTIVAZIONI

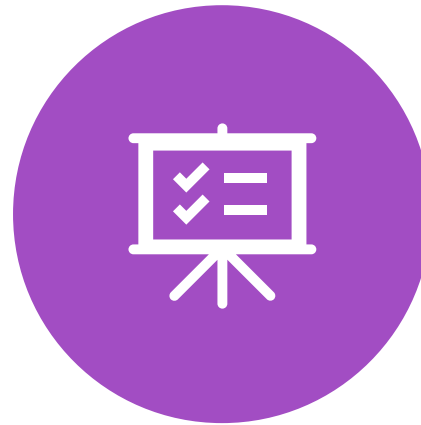
- Ho scelto di proseguire con questo progetto per completare il percorso del funnel e avere le idee più chiare.
- Non è stato facile comprendere manychat in molti casi, non avendo mai interagito con uno strumento simile. Quindi ho costruito questo flow come base per valutare se avevo compreso lo strumento e il percorso della guida. L'ho voluto rendere meno complicato possibile sia per il tipo di business sia per me nell'entrare in questo tipo di strumento. Penso che è più importante creare una base e poi ottimizzarla nel tempo.
- Sono iscritto solo ad una chatbot che è quello di **Dario Vignali**, vedo che lui anche se mi chiede se sono interessato o meno ad un contenuto continua a inviarmi broadcast. Magari sbaglio io a chiedere e disiscrivere dal bot chi si mostra disinteressato



# CONCLUSIONE



SPERO CHE SI CAPISCANO LE IMMAGINI E CHE IL CONTENUTO SIA FRUIBILE.



RICONOSCO CHE IL WORKFLOW POTEVA ESSERE PIÙ COMPLESSO E LA CONDIZIONE CHE RICHIEDEVI POTEVA ESSERE PIÙ COMPLESSA E SPECIFICA MAGGIORMENTE SEGMENTATA O SEGMENTATA DIVERSAMENTE.



ATTENDO IL TUO FEEDBACK PER CAPIRE MEGLIO LA LOGICA CHE CI STA DIETRO PER OTTIMIZZARLA.

Grazie per il feedback

Alessandro Marici