# Esame Modulo 5 – Sistema di Marketing Relazionale

Questo documento rappresenta la progettazione di un sistema di marketing relazionale automatico, tracciabile e scalabile per il contesto 'Digital Mindset – Master Online'. L’obiettivo è dimostrare come le strategie di CRM, email marketing, automation e integrazioni no-code possano costruire relazioni durature con gli utenti, migliorare la conversione da lead a cliente e alimentare l’engagement post-acquisto.

## Fase 1 – Customer Journey Relazionale

La customer journey è stata suddivisa in quattro fasi principali (Interesse → Lead → Cliente → Advocate). Per ciascuna fase sono stati definiti: obiettivi, canali di comunicazione, esempi di contenuti e dati chiave da raccogliere.

Tabella di sintesi (vedi file allegato Journey\_Map.csv).

## Fase 2 – Flusso Avanzato di Attivazione e Follow-up

È stato progettato un flusso automatico di attivazione partendo dall’evento iniziale del download del syllabus del Master. Il flusso prevede più step distribuiti su canali diversi (Email + WhatsApp) e una condizione logica if/else basata sul comportamento dell’utente (clic entro 48 ore). Obiettivo finale: iscrizione a un webinar informativo.

Il dettaglio step-by-step è disponibile nel file Flow\_Activation.csv.

## Fase 3 – KPI, Monitoraggio e Ottimizzazione

Per misurare l’efficacia del sistema sono stati identificati 3 KPI principali:  
1. Tasso di apertura email (CRM)  
2. Tasso di risposta chatbot (Chatbot)  
3. Completamento automazioni (No-code)  
  
Per ciascun KPI sono stati definiti: tool di monitoraggio (GA4, CRM, Zapier), valore atteso e azioni correttive.

La tabella completa è disponibile nel file KPI\_Monitoring.csv.

## Stack Tecnologico Consigliato

- CRM/Email: MailerLite, Brevo o Klaviyo  
- WhatsApp Business API: WATI, Respond.io o integrazione via Make  
- Chatbot: Tidio o ManyChat  
- Automazione No-code: Make o Zapier  
- Analytics: GA4, Tag Manager, Looker Studio, Microsoft Clarity

## Conclusione

Il sistema proposto è coerente con gli obiettivi richiesti: automatico, personalizzato, scalabile e tracciabile. Attraverso l’integrazione di CRM, email marketing, WhatsApp, chatbot e automazioni no-code, Digital Mindset può attrarre lead qualificati, migliorare la relazione con i clienti e aumentare le conversioni.