

Ecco perché il proprio business non può più fare a meno degli SMS

A cura di Stefano Sordi, Direttore Marketing di Aruba

Ogni giorno circa 15 milioni di italiani si collegano ad internet da mobile¹ e in Italia il 97% delle persone di età superiore ai 16 anni possiede un telefono cellulare². Il cellulare, strumento indispensabile per la vita di ogni giorno, è l'unico mezzo di comunicazione che viene portato e consultato ovunque ed è l'interfaccia primaria di interazione con il consumatore, secondo soltanto alla televisione. Dati recenti affermano che gli Italiani guardano il telefonino fino a 50 volte al giorno³, prestando generalmente attenzione a tutte le comunicazioni ricevute. Tali numeri mostrano in modo chiaro quale canale di interazione preferenziale possa rappresentare quello degli SMS per un'azienda che stia cercando di creare un rapporto di interazione e/o fidelizzazione con il proprio cliente.

Le attività di **SMS marketing** sono oramai diventate indispensabili per la crescita della propria realtà aziendale e, sebbene gli SMS nelle conversazioni tra privati abbiano subito una battuta d'arresto, per il business costituiscono uno strumento di comunicazione oggi più che mai estremamente efficace.

Ecco le 5 principali motivazioni per cui il proprio business non dovrebbe fare a meno di tale pratica.

Veicolare un elevato numero di informazioni: È il caso di negozi e centri commerciali che necessitano di mettersi in contatto con i propri clienti nei più svariati settori per comunicare, ad esempio, vendite speciali, saldi in anticipo, promozioni, l'apertura di un nuovo store o l'invito ad una inaugurazione. Grazie agli sms è possibile raggiungere il proprio cliente in tempo reale, con la possibilità di localizzare il proprio invio ad una determinata area geografica grazie ai dati di geolocalizzazione. È altrettanto importante, però, inviare messaggi a utenti che abbiano un effettivo interesse per non rendere vano lo scambio.

Dimostrarsi vicini al cliente ed attenti alle singole esigenze: Le aziende possono inviare ai propri clienti codici di acquisto, conferme o informazioni di servizio come l'avvenuta spedizione di un articolo o il cambiamento del gate del volo acquistato. Un'agenzia di viaggi, ad esempio, può ricordare ai clienti di ritirare i documenti, consigliare offerte last minute, rendere note delle mete in promozione o comunicare le modifiche di un volo e cambiamenti dell'ultimo minuto.

Velocizzare i processi: Da questo punto di vista l'SMS risulta una soluzione più efficace delle mail poiché garantisce una consultazione immediata e la possibilità di raggiungere gli utenti in tempo reale. Esempio calzante in tal senso è quello degli studi medici che possono usare gli sms per ricordare visite, appuntamenti e vaccinazioni, consigliare checkup di controllo e informare che i referti medici sono pronti. Si tratta di informazioni che renderebbero

¹ Fonte Politecnico di Milano Osservatorio Mobile Marketing 2014

² Fonte Rapporto Nielsen

³ Fonte ricerca Global Mobile Consumer condotta da Deloitte



sicuramente più rapida ed efficace la comunicazione con i pazienti, che spesso sono costretti a lunghe file o attese telefoniche.

Conoscere meglio la propria utenza: Comprendere il proprio target di riferimento è essenziale per il successo del proprio business. Grazie agli sms è possibile invitare i destinatari a compilare sondaggi o semplici questionari in cambio di contenuti esclusivi, coupon ed altri vantaggi. In tal modo è possibile ottenere preziose informazioni che aiuteranno l'azienda ad indirizzare in modo puntuale ogni comunicazione futura.

Fidelizzare il cliente: Storicamente l'SMS rappresenta un contatto più informale rispetto a una mail o a una lettera, per tale motivo tende a creare un rapporto preferenziale tra mittente e destinatario. Grazie alla versatilità che li contraddistingue, gli SMS possono essere utilizzati ad esempio per ringraziare gli utenti di aver usufruito di un particolare servizio, rafforzando il legame tra azienda e cliente. È importante cercare di personalizzare il più possibile l'invio degli SMS per accrescere la vicinanza con l'utente, ad esempio si può inserire il nome del cliente nel testo del messaggio o fare menzione di sconti ideati appositamente per lui.

Il servizio di invio SMS è una realtà, divenuta ormai fondamentale, che permette di contattare i clienti in maniera rapida e diretta, aumentando le possibilità di lettura del proprio messaggio e stabilendo una **comunicazione mirata**. In Italia solo il 26% delle aziende sfrutta l'SMS marketing con regolarità, per quanto un importante 25% preveda di iniziare ad utilizzarlo nel corso dei prossimi mesi⁴. Ciò significa che è il momento giusto per approcciarsi a questo canale privilegiato, approfittando del fatto che ad oggi nel nostro paese il numero delle aziende che ha concretamente compreso l'efficacia di questo tipo di comunicazione è relativamente basso seppur in crescita. Ed in un Paese colmo di canali saturi non è cosa da poco.

Aruba SMS

Aruba propone pacchetti sms con soluzioni diversificate per ogni esigenza, per comunicare in tempo reale promozioni, offerte, eventi, scadenze e appuntamenti, programmando la spedizione di sms singoli e multipli.

Per ulteriori informazioni: <http://sms.aruba.it>

ARUBA S.p.A.

Aruba S.p.A., fondata nel 1994, è la prima società in Italia per i servizi di web hosting, e-mail, PEC e registrazione domini. La società gestisce oltre 2 milioni di domini, 6 milioni di caselle e-mail, 3,8 milioni di caselle PEC, 20.000 server ed un totale di oltre 2 milioni di clienti. La società è attiva sui principali mercati europei quali Francia, Inghilterra e Germania e vanta la leadership in Repubblica Ceca e Slovacca ed una presenza consolidata in Polonia ed Ungheria. In aggiunta ai servizi di web hosting, Aruba fornisce anche servizi di server dedicati, housing e colocation, servizi managed, firma digitale, conservazione sostitutiva e produzione di smart-card. Dal 2011 ha ampliato la sua offerta con servizi Cloud. Aruba ha una grande esperienza nella gestione dei data center disponendo di un network europeo in grado di ospitare circa 60.000 server.

Per ulteriori informazioni: www.aruba.it, hosting.aruba.it/servizio-sms.aspx

⁴ <https://www.trendoo.it/blog/sms-email-marketing-infografica/>

aruba.it

SEIGRADI

Barbara La Malfa / Stefano Turi

Via Mameli, 3 – 20129 Milano (MI)

Tel. +39.02.84560801

Email: aruba@seigradi.com

www.seigradi.com

ARUBA S.p.A.

Ufficio Stampa

Loc. Palazzetto, 4 – 52011 Bibbiena (AR)

Email: ufficio.stampa@staff.aruba.it

www.aruba.it