




# 100 usi dell' SMS per la tua azienda



Scopri i 100 modi innovativi di usare l'SMS per far crescere  
il tuo business e comunicare con i tuoi contatti

# Indice

 <b>Introduzione</b> .....	3
 <b>10 best practices per creare una campagna SMS di successo</b> .....	4
 <b>Settori</b> .....	5
<a href="#">Retail</a> .....	5
<a href="#">E-commerce</a> .....	7
<a href="#">Automotive</a> .....	9
<a href="#">Servizi alla persona</a> .....	11
<a href="#">Viaggi, turismo e tempo libero</a> .....	13
<a href="#">Trasporti e logistica</a> .....	16
<a href="#">Servizi finanziari e assicurativi</a> .....	17
<a href="#">Processi di sicurezza</a> .....	19
<a href="#">Comunicazione interna per aziende</a> .....	20
<a href="#">No-Profit</a> .....	21
 <b>I nostri servizi</b> .....	23

[Puoi tornare all'Indice da ogni pagina](#) cliccando sul titolo nella barra inferiore

# Introduzione

L'SMS viene utilizzato dalle aziende come uno dei principali canali di comunicazione con i propri clienti, dipendenti e chiunque abbia un rapporto professionale con loro.

Questo perché i vantaggi di usare un SMS, rispetto ad un'email, sono molteplici. L'SMS infatti consente di avere una comunicazione diretta con il destinatario, scriverlo è facile e veloce e si ha garanzia di consegna. Inoltre, **un SMS viene letto dal 98% dei riceventi entro 5 minuti**, che significa che un'azienda contatta i destinatari esattamente al momento prescelto, influenzandone così le scelte.



Nonostante l'uso degli SMS come strumento di comunicazione e marketing sia molto semplice, è bene tenere a mente alcune strategie per rendere più efficaci le proprie campagne e ampliare il più possibile il proprio raggio di azione.

Dopo aver letto questo eBook, saprai fare due cose:

1

**Creare campagne SMS di successo:**  
ti sveleremo 10 regole auree sull'SMS marketing

2

**Saper utilizzare l'SMS nel modo giusto** per il tuo settore specifico. Potrai comunque prendere ispirazione dagli altri settori, nulla ti vieta di sperimentare

# 10 best practices

## per creare una campagna di successo

Skebby è una piattaforma online multicanale che consente ad aziende e professionisti in vari settori di creare, programmare e gestire tutta la loro comunicazione via SMS. I servizi che vengono offerti non si limitano alla creazione, gestione e monitoraggio delle campagne SMS tradizionali (Servizio di Invio SMS), ma includono anche:

### Ricezione SMS

per comunicare in due direzioni coi propri clienti

### Landing Page

per arricchire i propri SMS con un link ad una mini pagina web

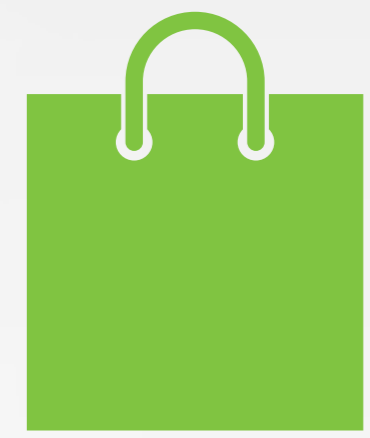
### SMS ADV

SMS pubblicitari per ampliare il proprio raggio di azione

Prima di addentrarci nei numerosi utilizzi degli SMS e conoscerne i vantaggi, è bene ricordare quali sono le best practices da seguire per creare le proprie campagne e ottenere il massimo ritorno sull'investimento. I nostri consigli sono:

- 🗨️ **Carica le tue liste contatti** e mantieni sempre aggiornato il tuo database nel tempo
- 🗨️ **Individua il target** della tua campagna SMS
- 🗨️ **Scrivi un testo SMS breve e chiaro**, studiato ad hoc per il target scelto
- 🗨️ **Personalizza i tuoi SMS** usando i nostri campi dinamici, come il nome proprio
- 🗨️ **Incentiva i tuoi destinatari all'azione**, qualsiasi essa sia  
(Es. "Vieni a trovarci", "Acquista", "Visita il nostro sito")
- 🗨️ **Offri un incentivo quando possibile** come una promozione o l'invito ad un evento
- 🗨️ **Scegli il momento migliore** per inviare i tuoi SMS
- 🗨️ **Evita invii ripetuti** o a orari sconsiderati
- 🗨️ **Monitora i risultati delle tue campagne** per migliorare quelle successive
- 🗨️ **Consenti sempre ai destinatari di cancellarsi** facilmente dalle tue liste contatti se lo desiderano

# SETTORI Retail



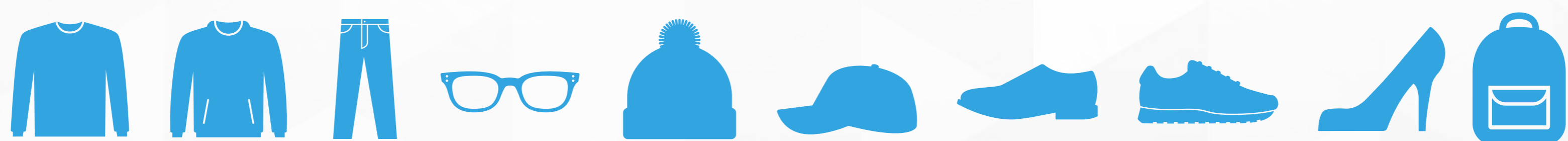
Il settore retail è davvero molto variegato, perché si può spaziare da negozi di abbigliamento o calzature, a farmacie ed erboristerie, al tabaccaio sotto casa. Questa varietà non rende meno importante l'uso che si può fare degli SMS, anzi ne arricchisce solo le varianti e aiuta a prendere spunto dall'utilizzo che ne fanno gli altri esercenti, anche se hanno un target diverso.

Di seguito i maggiori utilizzi degli SMS nel settore retail.

## Lancio nuova collezione o nuova linea di prodotti

Che sia la nuova collezione primavera/estate o autunno/inverno appena arrivata in negozio, la nuova linea di prodotti per la cura della pelle, nuovi gusti di tisane o un nuovo settimanale molto atteso in edicola, creare una campagna SMS per far sapere a tutti i propri contatti quali sono le novità è sicuramente un metodo efficace per incentivare le persone a visitare il tuo negozio.

Se un SMS non ti basta per far gola ai tuoi clienti e correre a vedere la nuova collezione, crea una piccola pagina web, con i capi più accattivanti o gli ingredienti delle tisane, grazie al nostro servizio Landing Page e aggiungi il link al tuo messaggio.



## Vendite promozionali e sconti

L'uso degli SMS per informare i propri clienti più affezionati di vendite promozionali, sconti di fine stagione oppure per occasioni speciali, come il Black Friday, assicura che i destinatari sappiano per tempo quando visitare il tuo negozio per approfittare dei saldi.

Aggiungi un codice promo specifico per ciascuna promozione e chiedi ai tuoi clienti di mostrartelo in cassa, così potrai misurare l'efficacia della tua campagna SMS.

### Leggi l'esempio di Federcalzature

I negozianti italiani di calzature associati a Federcalzature (<http://www.federcalzature.it/>) raggiungono i propri consumatori via SMS inviando offerte mirate con imperdibili occasioni di prezzo, sempre aggiornate, che stimolano il successivo passaggio in negozio da parte dei destinatari.

## Disponibilità in magazzino e ritiro merce

Può capitare di avere dei clienti che cercano un capo molto richiesto che è andato a ruba, un farmaco particolare o un libro raro e di non averli più disponibili in magazzino. In questi casi si chiede al cliente di essere paziente e si assicura di effettuare l'ordine immediatamente per farlo arrivare il prima possibile. Una volta riassortito l'articolo bisogna decidere come avvisare il cliente dell'arrivo del proprio ordine. Una telefonata può essere invasiva e un'email potrebbe non essere letta immediatamente. Un SMS invece, con il 98% di lettura nei primi 5 minuti avverte il cliente che può venire a ritirare la merce quando vuole.

### Leggi l'esperienza di Eurospin

Eurospin (<http://www.eurospin.it/>), in caso di mancanza del prodotto nel punto vendita, per minimizzare il rischio di perdere il cliente a favore di altri competitor, avverte via SMS il cliente quando il prodotto è nuovamente disponibile. Economico, facile e sicuramente un servizio che aggiunge valore per i clienti.

## Concorsi ed eventi

Per promuovere il proprio negozio è utile organizzare qualche piccolo concorso o evento per occasioni speciali. Ad esempio, un negozio di alimentari che fa fatica a vendere certi prodotti, perchè di nicchia, potrebbe organizzare un piccolo evento per far assaggiare proprio quei prodotti.

Un negozio di abbigliamento potrebbe invece indire un concorso via SMS, seguendo la normativa vigente, e mettere in palio un buono sconto da usare il mese successivo, così da cercare di fidelizzare i propri clienti. Oppure ancora, per inaugurare l'apertura di un nuovo punto vendita si può organizzare un aperitivo e invitare così tutti i clienti a visitare il nuovo negozio.

# SETTORI e-Commerce



I negozi e-commerce funzionano in maniera simile a quelli fisici e sicuramente gli SMS possono essere usati in modo efficace e in egual maniera per le seguenti attività:

1. **Promuovere una nuova collezione o linea di prodotti**
2. **Avvertire di eventuali sconti e promozioni**
3. **Avvertire della disponibilità in magazzino di un articolo che era sold out**

La differenza principale, rispetto ai negozi tradizionali, sta nell'aggiungere un link al proprio eCommerce nel testo dell'SMS che si invia. Gli utilizzi che proponiamo di seguito, invece, sono specifici per l'eCommerce.

## Coupon online

Per incrementare le vendite sul proprio sito è possibile inviare una campagna SMS inserendo nel messaggio un codice sconto, che il cliente potrà inserire nell'apposito box al momento del pagamento. I coupon che si possono offrire possono essere di varia natura, dalla spedizione gratuita per tutto il mese al 10% di sconto sulla nuova collezione.

## Conferma dell'ordine online

Quando si effettuano acquisti online si resta sempre un momento con il fiato sospeso aspettando che la pagina finisca di caricarsi e si veda la conferma dell'avvenuto acquisto. Può capitare, semplicemente per problemi di connessione, che la pagina non si carichi correttamente e si resti in dubbio se l'acquisto è andato a buon fine.

In questo caso i negozi e-commerce, prima di confermare il pagamento, possono offrire l'opzione di ricevere un SMS che confermi l'acquisto, in modo tale che l'utente che compra riceva subito la conferma.

## Aggiornamento stato spedizione prodotto

Una volta effettuato l'acquisto è molto gradito ai clienti seguire lo stato della spedizione del proprio pacco. Anche in questo caso gli SMS possono venire in aiuto delle aziende. Infatti, i negozi e-commerce che spediscono i propri prodotti possono tenere aggiornati i clienti sulla spedizione del prodotto comunicando via SMS l'avvenuto invio del prodotto, quando è stimata la consegna o eventuali ritardi della stessa.

### Fai come QVC Italia

QVC Italia (<http://www.qvc.it/>) offre ai propri clienti la possibilità di spedizione del prodotto acquistato in un momento successivo all'acquisto. Per allertare il cliente che la spedizione del pacco sta per essere effettuata invia un SMS chiedendo di essere ricontattati se la spedizione deve essere ulteriormente rimandata.



## Assistenza clienti

Una volta che il prodotto o servizio è stato acquistato, è possibile che i clienti abbiano bisogno di ulteriore assistenza riguardo il pagamento, la fattura, la mancata consegna oppure problemi con il servizio o il prodotto stesso.

Attivare un servizio di Ricezione SMS aiuta a creare un canale di comunicazione semplice e veloce coi clienti per fornire le informazioni di cui hanno bisogno o ad aiutarli a risolvere i problemi che hanno.

### Leggi l'esempio di Sky

Sky (<http://www.sky.it/>) ha attivato un numero di ricezione "Servizio Sky SMS" al quale i clienti possono inviare un SMS chiedendo nel testo del messaggio informazioni su pagamenti, fatture, promozioni di pacchetti e gli altri servizi Sky.



# SETTORI Automotive



Gli usi degli SMS per il settore automotive, come ad esempio concessionarie, autosaloni e carrozzerie, sono davvero numerosi. Di seguito un elenco di quelli che riteniamo possano essere una valida aggiunta al vostro piano marketing e di comunicazione.

## Lancio nuovi modelli

Le case automobilistiche lanciano sul mercato ogni anno nuovi modelli. Perché non invogliare i vecchi clienti a passare in concessionaria a vedere tutte le ultime novità? Inviare un SMS con allegato un link a una piccola landing page, che può essere creata partendo da uno dei nostri modelli, usando il nostro Editor, è di sicuro una strategia efficace per suscitare la loro curiosità.

## Promozioni e sconti speciali

Decidere di comprare una vettura nuova è un processo che richiede almeno un paio di visite all'autosalone e i potenziali clienti più scrupolosi probabilmente visiteranno più concessionarie per paragonare modelli, offerte e servizio al cliente. Per questo motivo, è importante offrire ai clienti un incentivo a tornare, ad esempio presentando una promozione ad hoc oppure ricordando che per quel mese offrite un test drive speciale. L'utilizzo degli SMS è una strategia vincente per comunicare queste offerte.

### L'esempio di BMW di Casale Monferrato, Romano Bruno Srl

La concessionaria BMW di Casale Monferrato (<http://www.romanobruno.bmw.it>) invita i propri clienti via SMS ai test drive del fine settimana.

## Conferma per il ritiro della nuova auto

Una volta effettuata la vendita e preso in carico l'ordine, è una buona pratica aggiornare i propri clienti dello stato della spedizione della nuova auto e ovviamente avvertirli con un SMS quando l'auto è in concessionaria e possono venire a ritirarla.

## Promemoria appuntamenti importanti

Una volta acquistata l'auto è molto utile ricordare ai propri clienti quando effettuare il tagliando e la revisione. Mandare un SMS allegando la data entro cui devono prenotare l'appuntamento e dare la possibilità di rispondere chiedendo la disponibilità per una data e prenotare l'appuntamento significa offrire un ottimo servizio al cliente. Scopri tutti i dettagli del nostro Servizio Invio e Ricezione SMS.

Una volta che l'auto è stata controllata, si possono usare gli SMS per informare i clienti che la loro vettura è pronta per essere ritirata. Oppure se ci sono state riparazioni impreviste, è possibile inviare un SMS per informare che c'è bisogno di più tempo per effettuare i cambi necessari, informare sui progressi e quindi spostare la data per il ritiro.

### Guarda come usa gli SMS la Società Commercio Auto S.r.l.

La Società Commercio Auto S.r.l., concessionaria Citroën di Potenza, (<http://www.citroen.it/>) invia via SMS, a tutti i loro clienti, informazioni utili sul proprio veicolo come ad esempio il promemoria sul tagliando o sulla necessità di sottoporre la propria auto alla revisione obbligatoria per legge. In questo modo i clienti sono avvisati per tempo e possono agire di conseguenza.



## Soddisfazione dei propri clienti

Non è sempre facile interpretare il grado di soddisfazione dei propri clienti e cercare di migliorare i propri servizi a seconda delle loro esigenze. Inviare un SMS a tutti i clienti, chiedendo il loro grado di soddisfazione su una scala da 1 a 10, attraverso il servizio di Ricezione SMS, è un metodo efficace per sapere il loro parere. Se alcuni dei voti sono bassi premurati di indagare oltre.

### L'esempio della Società Commercio Auto S.r.l.

Sempre la Società Commercio Auto S.r.l., concessionaria Citroën di Potenza, (<http://www.citroen.it/>) invia SMS per effettuare indagini di soddisfazione clienti, al posto di telefonate ritenute dal cliente a primo impatto più invasive.



SETTORI

# Servizi alla persona



Il lavoro dei centri estetici, dei saloni di parrucchieri e delle strutture sanitarie non è solo quello di prendersi cura dei loro clienti, ma è anche quello di costruire un'esperienza positiva che li faccia tornare ad usufruire del vostro servizio. Allo stesso tempo è importante rendere il proprio lavoro il più facile e semplice possibile. In questo caso gli SMS giocano un ruolo da protagonisti. Vediamo come.

## Prenotazione appuntamenti

Sarebbe davvero bello non essere continuamente interrotti mentre si lavora dal telefono che squilla per la semplice prenotazione di un appuntamento. La soluzione potrebbe essere mandare a tutti i clienti un SMS con un link a una semplice Landing Page, creata da uno dei tanti modelli di Skebby e adattata, grazie al nostro Editor, alle vostre esigenze. In questa mini pagina web darete la possibilità ai vostri clienti di inserire i propri dati per essere ricontattati per la conferma dell'avvenuta prenotazione.

## Conferma e promemoria appuntamenti

È possibile utilizzare gli SMS anche per confermare l'appuntamento appena preso. Sarà sufficiente chiedere il numero di telefono al momento della prenotazione e poi inviare un promemoria con data e ora dell'appuntamento, programmando l'invio via SMS. Lo stesso promemoria può essere rinviato il giorno prima dell'appuntamento, dando la possibilità di confermarlo o spostarlo, in modo tale che se un cliente ha un imprevisto lo può posticipare senza problemi.

Questo sistema di conferma e promemoria appuntamento può davvero aiutarvi ad organizzare meglio la tua agenda, ad essere più flessibile in caso di persone che rinviando l'appuntamento e in ultimo a offrire un miglior servizio.

Un centro estetico o un salone di parrucchieri in questo modo potrà accettare nuove prenotazioni anche all'ultimo momento se si creano dei buchi e un'azienda ospedaliera o struttura sanitaria riuscirà a gestire meglio le emergenze e ad offrire un miglior servizio al cittadino.

### L'esempio della Azienda Ospedaliera di Cremona

L'Azienda Ospedaliera di Cremona (<http://www.ospedale.cremona.it/>) per ricordare l'appuntamento al paziente invia un SMS di conferma il giorno prima di una visita medica. Il cliente allertato con anticipo potrà rispondere direttamente all'SMS o richiamare per confermare o meno la sua presenza. Soprattutto in caso di visite mediche, l'invio dell'SMS permette un risparmio dei costi limitando il numero di pazienti che non si presentano e offrendo velocemente l'appuntamento ad un'altra persona disponibile.

## Sconti e promozioni

Sta arrivando l'estate e vorresti offrire un piccolo trattamento in omaggio a tutte le clienti perché siano pronte per le vacanze. Oppure sta arrivando l'autunno e vorresti fare una piccola promozione per il mese di ottobre. Il modo migliore è sicuramente inviare un SMS a tutte le clienti aggiungendo un codice sconto che dovranno mostrare al momento del pagamento. Così non solo avrai il salone pieno, ma riuscirai anche facilmente a misurare l'efficacia della tua campagna SMS.

## SMS per il compleanno

A chi non piace essere coccolati e viziati il giorno del proprio compleanno. Per festeggiare con le tue clienti e farle sentire speciali, potresti creare una campagna SMS apposita per il loro compleanno. Puoi personalizzare l'SMS inserendo il loro nome grazie ai nostri campi dinamici, fare degli auguri sinceri e offrire un trattamento gratuito o uno sconto speciale per l'occasione. Questo lascerà uno splendido ricordo del tuo servizio e del tuo salone e le incentiverà a tornare.

## Soddisfazione clienti

Non è sempre così facile capire se le tue clienti sono soddisfatte come sembrano o se gradirebbero dei nuovi servizi o vorrebbero provare nuovi trattamenti. Attivando il nostro servizio di Ricezione SMS puoi chiedere a tutti i tuoi contatti di inviare un voto da 1 a 10. In questo modo sarà facile capire se sono contente.

## Risultati esami

Una volta effettuati degli esami clinici passa sempre un po' di tempo prima di avere i risultati disponibili. Anche in questo caso si possono usare gli SMS. Infatti si può notificare gli utenti che i risultati dei loro esami sono pronti e includere un link alla propria piattaforma per permettergli di consultarli o salvarli. In alternativa, se hanno richiesto la stampa degli esami, si possono includere nel testo dell'SMS gli orari di ritiro o il numero di telefono del centro per chiedere informazioni sul ritiro di persona.

### **Leggi cosa fa l'Azienda USL della Valle d'Aosta**

L'azienda USL della Valle d' Aosta (<http://www.ausl.vda.it/>), che esegue esami clinici, notifica ai pazienti l'arrivo del risultato inviando un SMS direttamente sul cellulare. In questo modo il paziente potrà subito recarsi nella struttura sanitaria e ritirare il proprio referto.

# SETTORI **Viaggi**, turismo e tempo libero

Del settore viaggi, turismo e del tempo libero fanno parte diverse aziende e realtà, che offrono servizi complementari tra loro. Infatti hotel, appartamenti e B&B offrono una soluzione di alloggio per chi viaggia, sia per lavoro che per piacere, mentre ristoranti e bar forniscono un servizio di ristorazione sia ai turisti che agli autoctoni. Infine, le agenzie di viaggio fungono da coordinatori.

Quello che accomuna queste aziende è avere al proprio centro i clienti e la loro soddisfazione. Di seguito troverete come utilizzare gli SMS possa portare un beneficio.

## **Invio materiale informativo**

Fornire un servizio SMS per la richiesta di materiale informativo può essere un ottimo modo per comunicare coi propri clienti e fornirgli informazioni utili riguardo al tuo servizio. Le informazioni possono essere davvero diverse: il menù del giorno per un ristorante, la lista di torte che è possibile comprare su ordinazione, il depliant con le stanze disponibili per un hotel o B&B e infine una brochure con gli itinerari disponibili per un'agenzia di viaggio. Tutto questo è molto semplice da organizzare con gli SMS. Al cliente basterà inviare un messaggio con il nome della brochure che gli interessa e l'indirizzo email a cui riceverla.

## **Concorsi ed eventi**

Un'agenzia di viaggio, ad esempio, potrebbe organizzare un paio di eventi all'anno per promuovere nuove destinazioni, nuovi itinerari o una speciale offerta per luna di miele. In tutti questi casi l'obiettivo è di avere un'alta partecipazione all'evento. Gli SMS vengono in aiuto, infatti basterà inviare un SMS a tutti i vecchi clienti invitandoli a portare un amico all'evento e il risultato sarà il pienone.

Durante l'evento potrà anche essere organizzato un piccolo concorso, seguendo la norma vigente, dove i partecipanti devono indovinare il prezzo di una vacanza. Con il servizio di Ricezione SMS la risposta può essere inviata direttamente a un numero di telefono scelto da voi.

Ristoranti e bar potrebbero organizzare serate a tema con cibi e cocktails speciali ed effettuare una campagna SMS per assicurarsi il tutto esaurito. Anche in questo caso attivare il servizio di Ricezione SMS potrebbe essere molto utile per gestire le prenotazioni e le conferme.

## Prenotazioni

Ristoranti, pizzerie, pasticcerie, agenzie di viaggio, hotel o B&B investono molto tempo nel gestire il servizio di prenotazione. Il nostro servizio di Invio e Ricezione SMS può essere attivato facilmente permettendo così di gestire più facilmente prenotazioni, cambiamenti ed eventuali disdette.

Molto utile è anche inviare un SMS per ricordare ai propri clienti l'ora e la data della loro prenotazione, e la possibilità di acquistare eventuali servizi aggiuntivi. Questo può essere fatto al momento della prenotazione stessa o pochi giorni prima della data di arrivo.

### Ecco cosa fa Boscolo Travel

Boscolo Travel (<http://www.boscolotours.com/>), specializzata in pacchetti vacanze, invia SMS al suo database contatti in diversi momenti: il giorno dopo la prenotazione per ringraziarli e informarli dei servizi aggiuntivi che possono acquistare; un paio di giorni prima del viaggio, per ricordare l'orario e luogo della partenza; ed infine dopo il rientro per ringraziare di averli scelti e lasciare un contatto per future prenotazioni.



## Sconti per occasioni speciali

Ci sono diverse occasioni che le aziende possono utilizzare per aumentare la fidelizzazione dei propri consumatori; una di queste è il compleanno dei loro clienti. Bar, pasticcerie e ristoranti, ad esempio, possono inviare SMS di auguri con un piccolo sconto o omaggio per il compleanno. Un bar potrebbe offrire una colazione gratuita comprensiva di caffè e cornetto, una pasticceria uno sconto su una torta o una fetta di torta gratuita, e un ristorante il dessert in omaggio.

Allo stesso modo può essere inviato un SMS in occasione della festa della donna, la festa della mamma o del papà, San Valentino. Un'agenzia di viaggio, un hotel o un B&B potrebbe inviare un SMS con sconti o offerte in tutte le occasioni precedenti, ma potrebbe pensare di farlo anche per un anniversario, quando una coppia ha probabilmente voglia di rivivere le emozioni della propria luna di miele.

## Novità della vostra attività

Tenete sempre aggiornati i vostri clienti, inviando un semplice SMS, sulle novità che riguardano la vostra attività. Che siano serate a tema, menù stagionali o speciali, nuovi itinerari di viaggio, la vostra nuova area wellness, i vostri clienti apprezzeranno sapere che state facendo il possibile per tenervi sempre aggiornati e soddisfare le loro esigenze.

## Promozioni last minute

Particolarmente adatto per agenzie di viaggio, hotel, ed esercenti nel campo Leisure & Travel è l'SMS per promozioni dell'ultimo minuto, offrendo viaggi organizzati super scontati, una camera a metà prezzo e tanti altri vantaggi. I vostri clienti saranno felici di questa offerta molto vantaggiosa per loro e saranno incentivati a tornare da voi anche in futuro.

### Fai come Filo Diretto Viaggi

Filo diretto Viaggi (<http://www.filodiretto.it/site/privati/viaggi/home.asp>) offre a chi è in partenza la propria consulenza e le migliori proposte di voli aerei, vacanze organizzate, soggiorni scontati e utilizza gli SMS per inviare ai propri clienti offerte e promozioni esclusive su pacchetti viaggio e vacanze su misura.



## Conferma dei dettagli di viaggio

Dopo che un cliente ha effettuato la sua prenotazione, può essere di aiuto inviargli la conferma dei dettagli del viaggio via SMS. In questo modo avrà tutto a portata di mano, senza dover accedere alla propria e-mail o dover stampare i dettagli di viaggio.

## Informazioni utili urgenti

Una delle preoccupazioni più grandi dei viaggiatori sono le allerte meteo, sanitarie o altri eventi speciali che interessano la loro destinazione. Le agenzie viaggi, grazie ad un servizio di invio SMS, possono aggiungere ai loro servizi al cliente e nei loro pacchetti di supporto ai clienti, un aggiornamento via SMS che informi di avvisi in tempo reale riguardo a informazioni utili di tipo atmosferico, sanitario, legislativo.

## Valutazione soggiorno

Agenzie viaggi, hotel, ristoranti e tutte le strutture del settore viaggi e ristorazione dovrebbero inviare un SMS successivamente all'utilizzo del servizio/pernottamento per ringraziare i clienti di averli scelti e mantenere così una relazione con il cliente che vada oltre la loro esperienza presso la struttura.

SETTORI

# Trasporti e logistica



Questo settore comprende trasporti come compagnie aeree e ferroviarie, autobus e taxi, ma include anche compagnie di noleggio e trasporto commerciale. Ecco come le aziende in questo settore possono utilizzare i servizi SMS.

## Alert su ritardi

Compagnie ferroviarie e aeree, ma anche tutti i servizi di trasporti di autobus urbani ed extraurbani possono abilitare un servizio di notifica in tempo reale via SMS dove il cliente che ha comprato il biglietto per una tratta specifica viene avvisato in tempo reale su eventuali ritardi, modifiche di linea ed eventuali scioperi che potrebbero coinvolgerlo, influenzando così il suo viaggio.

### Cosa fa Lufthansa

Lufthansa (<http://www.lufthansa.com/>) offre un servizio per informare gratuitamente via SMS i propri passeggeri, in ogni parte del mondo, di eventuali variazioni di gate, cancellazioni voli o ritardi

## Affitto prodotti o servizi

Un servizio di affitto biciclette può usufruire di un servizio di Ricezione e Invio SMS per garantire a tutti gli utenti già registrati di noleggiare la bicicletta semplicemente inviando un SMS con il codice della bici e ricevere in cambio la combinazione per sbloccare il lucchetto.

Lo stesso servizio può essere usato in modo leggermente diverso da un noleggio auto che può gestire le prenotazioni di auto attraverso uno scambio di SMS con i propri clienti.

### Come utilizza gli SMS il Bike Sharing

Il servizio di Bike Sharing (<http://www.bikemi.com/>), già attivo in molte città italiane, permette il noleggio gratuito di una bicicletta in più punti della città. Gli utenti registrati al servizio inviano un SMS con il codice univoco presente sulla bicicletta e ricevono in risposta la combinazione da inserire per sbloccare il lucchetto.

## Prenotazione taxi

Per facilitare la prenotazione di un taxi è possibile usufruire degli SMS. Un cittadino potrà inviare un SMS con l'indirizzo in cui si trova e in risposta la compagnia di taxi gli manderà la conferma dell'avvenuta prenotazione e quanto dovrà aspettare per l'arrivo del taxi.

### Leggi cosa fa CAT Radio Taxi Bologna

CAT Radio Taxi Bologna (<http://www.taxibologna.it/>) riceve SMS dai cittadini per la prenotazione di un taxi. Nel testo del messaggio basta indicare la città e l'indirizzo richiesto e in risposta, come conferma dell'avvenuta prenotazione, il cliente riceverà la sigla del taxi in arrivo.



# SETTORI **Servizi finanziari**

## e assicurativi

Questo settore comprende compagnie di assicurazioni, banche e compagnie di prestito. L'utilizzo degli SMS in questo settore è molto ampio. Vediamo come queste aziende possono utilizzare i servizi SMS ed alcuni esempi pratici.

### Ricontatto telefonico per richiesta informazioni

Compagnie che offrono servizi finanziari e assicurativi ricevono molte richieste di informazioni e spesso accade che i clienti restino in linea ad aspettare il loro turno, rendendo la procedura molto lunga. Una soluzione è offerta dal servizio di Ricezione SMS. Infatti queste compagnie possono attivare un numero a cui i clienti possono scrivere l'ambito della loro domanda e il loro contatto, in modo che gli agenti siano in grado di richiamarli. In questo modo si evita che gli utenti restino in attesa al telefono per molto tempo, migliorando la loro esperienza.

### Scadenze e promozioni

Chiunque abbia una macchina ha un'assicurazione associata ad essa e se l'assicurazione ricordasse ai propri clienti quando è il momento di rinnovare la polizza, magari offrendo un piccolo incentivo, sarebbe un ottimo servizio al cliente. Mandare quindi un breve SMS ricordando la data in cui scade l'assicurazione e un codice promo associato può essere un'ottima strategia per mantenere il proprio portafoglio di clienti.

Inoltre questa potrebbe essere una buona occasione per offrire un miglioramento della polizza oppure incentivare ad assicurare un altro mezzo.

### Stato avanzamento pratiche

Stilare una polizza assicurativa, redigere le pratiche per un finanziamento o anche solo aprire un nuovo conto in banca può richiedere del tempo e gli utenti si chiedono se la procedura sta avanzando come dovrebbe. Chi offre questi servizi potrebbe dotarsi di un servizio SMS e inviare le notifiche ai clienti riguardo lo stato di avanzamento della pratica in questione. Questo aiuta a costruire un rapporto di fiducia e collaborazione con i propri clienti, oltre ad assicurare un ottimo servizio.

#### L'esempio di **IlTuoPrestito**

IlTuoPrestito ([www.iltuoprestito.it](http://www.iltuoprestito.it)) invia notifiche SMS in relazione a comunicazioni importanti sull'avanzamento delle pratiche finanziarie.



## Notifiche relative a movimenti carte e conti online

Al giorno d'oggi si usa la propria carta di credito o bancomat per pagare la maggior parte degli acquisti. È altrettanto frequente fare acquisti online, pagare le bollette direttamente dal proprio conto online o dalla app. Per questo motivo, le banche e gli istituti finanziari possono offrire ai loro clienti un servizio extra: l'invio di una notifica via SMS ogni volta che viene effettuata una spesa dal proprio conto. Lo stesso servizio può essere usato per segnalare l'accredito dello stipendio o qualsiasi altro movimento relativo alla carta o al conto.

### L'esempio di Conto Corrente Arancio

Conto Corrente Arancio (<http://www.contoarancio.it/>) ha attivato per tutti i suoi clienti il servizio gratuito "Alert SMS" per notificare al cliente ogni transazione effettuata.

## Procedure di sicurezza

Al momento dell'apertura del conto è possibile mandare via SMS un codice unico al cliente per procedere con l'attivazione. È possibile usare gli SMS anche per reimpostare la password di accesso al proprio conto online. In questo caso la banca dovrà attivare il servizio Ricezione e Invio SMS e un utente dovrà inviare il proprio nome utente dal cellulare e in automatico riceverà una password momentanea per accedere al proprio conto. In ultimo, durante gli acquisti online è possibile che la banca richieda di inserire un codice usa e getta (in gergo una OTP cioè one time password) che viene inviato direttamente al cellulare dei clienti.

# SETTORI **Processi** di **sicurezza**

Gli SMS sono sempre più spesso usati durante i processi di registrazione o acquisto online, indipendentemente dal settore in cui si opera.

## **Identificazione sicura degli utenti**

Moltissimi servizi online in fase di registrazione hanno aggiunto delle misure di sicurezza aggiuntive. Durante il processo di registrazione infatti queste aziende richiedono di inserire un numero di cellulare e grazie al servizio SMS inviano un messaggio con un codice univoco per confermare la registrazione.

### **Come il nostro team usa gli SMS**

Skebby (<http://www.skebby.it/>) verifica l'identità degli utenti che si iscrivono al sito web inviando un codice univoco sul numero di cellulare inserito in fase di iscrizione. Per poter accedere ai servizi Skebby il codice dovrà essere inserito nella pagina di autenticazione utente.

SETTORI

# Comunicazione



## interna per aziende

Gli SMS possono essere utilizzati, non solo per migliorare le comunicazioni con i propri clienti, ma anche per snellire processi interni alle aziende e semplificare così la comunicazione interna. Vediamo di preciso quali possono essere gli usi degli SMS per la comunicazione interna.

### Creazione e promemoria appuntamenti

Un'azienda di medie/grosse dimensioni può beneficiare molto dall'uso degli SMS per invitare i propri dipendenti ad appuntamenti e incontri aziendali e anche per ricordargli gli stessi quando la data dell'appuntamento è molto lontana nel tempo. L'invio di una notifica via SMS per ricordare che a breve ci sarà una determinata riunione assicurerà una maggiore puntualità.

Gli SMS possono essere usati anche per confermare la data e l'orario di colloqui telefonici, telematici o in azienda con potenziali nuovi assunti.

#### Fai come INA Assitalia

L'Agenzia Generale INA Assitalia di Grosseto (<http://www.inaassitalia.it/iaportal/>) utilizza gli SMS come sistema di messaggistica interna per l'invio di SMS singoli o multipli al proprio staff comunicando date/orari di riunioni, aggiornamenti o altre informazioni utili.



### Segnalazione assenze

Comunicare tempestivamente al proprio capo l'assenza per malattia è molto importante. Per questo motivo dare la possibilità ai propri dipendenti di segnalare un'assenza via SMS è un modo facile e veloce per avere sotto controllo chi del personale manca e potrebbe dover essere sostituito per quel giorno. Inoltre grazie al servizio Email to SMS, il messaggio di assenza può essere inoltrato direttamente sulla casella di posta del responsabile.

#### L'esempio di Acqua San Benedetto

Acqua San Benedetto (<http://www.sanbenedetto.it/>) ha implementato un sistema per comunicare le assenze del personale. Il dipendente in caso di malattia o altro impedimento può inviare un SMS direttamente al responsabile del personale per avvisare velocemente della propria assenza. Il messaggio inviato dal dipendente verrà ricevuto dal responsabile sulla propria casella email grazie al servizio Email to SMS.

# SETTORI No-Profit



Il settore no profit comprende Onlus, associazioni ed enti di volontariato. Queste realtà, seppur diverse, condividono l'obiettivo di sensibilizzare sulle tematiche a loro competenti e i progetti umanitari. Per questo motivo, introdurre gli SMS come strumento strategico per comunicare con i cittadini può aiutare chi lavora nel settore no profit a raggiungere i propri obiettivi. Vediamo insieme quali sono i maggiori usi degli SMS per enti di volontariato e onlus.

## Raccogliere nuove iscrizioni

Chi lavora nel settore no profit sa bene quanto sia importante raccogliere nuove adesioni. Aumentare il numero dei propri iscritti significa non solo ampliare la visibilità e il potere dell'ente, ma anche aumentare la sensibilizzazione alle proprie tematiche. Ovviamente raccogliere nuove adesioni non è sempre un processo facile. Il servizio SMS ADV di Skebby può davvero fornire un valido aiuto. Accedendo sempre alla piattaforma Skebby, oltre a poter inviare gli SMS classici ai propri iscritti, è anche possibile inviare SMS a un database terzo per cercare nuove adesioni. Il database che Skebby mette a disposizione è profilato e consenziato ed è possibile segmentarlo in base a genere, età e località geografica per trovare il target perfetto per la propria campagna.

### Mittente [NOME ASSOCIAZIONE]

Buongiorno, noi siamo [NOME ASSOCIAZIONE] e ci impegnamo ogni giorno per [PROGETTO]. A te sembrerà poco, ma per noi significa davvero molto se ti iscrivi e segui il nostro progetto. Per leggere del progetto e registrarti clicca <https://progetto.it>. Grazie per l'aiuto!

## Raccogliere fondi

Le associazioni di volontariato, le Onlus e altri enti di assistenza indicano raccolte fondi ad hoc in caso di emergenze umanitarie nel mondo o altri progetti per cui hanno bisogno di contributi. Lanciare una campagna SMS dove si spiega qual è l'emergenza o il progetto e chiedere una donazione è un metodo efficace per raccogliere il denaro necessario per mandare aiuti tempestivi dove è necessario.

### Cosa ha fatto Cesvi Fondazione Onlus

Cesvi Fondazione Onlus (<http://www.cesvi.org/>) opera per la solidarietà internazionale in più di 30 Paesi. A seguito dell'emergenza umanitaria in Libia e per garantire aiuto alle popolazioni delle aree più bisognose, ha attivato una campagna massiva di raccolta fondi per incentivare una donazione, inviando ai suoi oltre 15.000 iscritti un SMS per promuovere l'azione di emergenza.



## Incoraggiare donazioni

Sicuramente incoraggiare donazioni è uno dei principali usi che gli enti di volontariato e le associazioni no profit fanno degli SMS.

Gli SMS sono uno degli strumenti prediletti per questa attività perché offrono un canale semplice e diretto con i propri iscritti. Inoltre grazie a due feature della piattaforma Skebby, gli SMS per enti di volontariato per raccogliere donazioni diventeranno ancora più efficaci. Si tratta della personalizzazione del mittente dei propri SMS. Questo farà in modo che i propri iscritti riconoscano il mittente del messaggio ancora prima di aprire e leggere l'SMS, aumentando così la fiducia nell'associazione stessa.

La seconda feature invece permette di personalizzare il destinatario del messaggio, rendendo l'SMS unico e personale.

## Comunicare news e informazioni utili

Mantenere un canale di comunicazione diretto e sempre aperto con i propri iscritti è davvero molto importante. Grazie agli SMS questo è possibile. Infatti, gli SMS possono essere utilizzati dalle associazioni per comunicare novità su progetti esistenti, presentare nuovi progetti oppure semplicemente diffonde informazioni utili riguardo l'associazione stessa. Inoltre, dopo una raccolta fondi, è possibile informare i donatori su come sono stati utilizzati nello specifico i soldi raccolti e comunicare i successi ottenuti grazie ad essi. Questo avrà come risultato, oltre a far piacere a chi ha donato in precedenza, di incoraggiare potenzialmente nuove donazioni.

## Gestire eventi

Per assicurarsi la massima partecipazione a un evento di beneficenza o di inaugurazione di un progetto, è possibile usare gli SMS per onlus ed enti di volontariato. Gli SMS in questo caso offrono diversi vantaggi. Prima di tutto verranno letti dagli iscritti in tempi brevissimi. Inoltre, grazie a Skebby, è possibile aggiungere un link a una piccola landing page, sempre creata dalla nostra piattaforma, dove si potranno mostrare i dettagli dell'evento, come la mappa di dove si terrà. Attivando poi il servizio di ricezione SMS sarà possibile raccogliere le adesioni di chi decide di partecipare all'evento.

## Ringraziare i donatori

Chi è iscritto ad un'associazione di volontariato ha molto a cuore i progetti e le tematiche trattate. Molto probabilmente ha donato più volte. Per questo motivo ringraziare tutti coloro che hanno fatto una donazione via SMS è un uso davvero fondamentale per chiunque lavori nel settore no profit. Un'attenzione in più che predispone positivamente i donatori a restare tali.



# I nostri servizi

La potenza della Piattaforma Skebby al tuo servizio

## Servizio di Invio e Ricezione SMS

Inviare e ricevere SMS da pc non è mai stato così semplice e alla portata di tutti. Con il servizio di invio e ricezione di Skebby in pochi step puoi inviare e ricevere SMS. Scrivi il testo, carichi la lista contatti e invii. Con il servizio di ricezione puoi anche ricevere SMS ed impostare risposte automatiche.

## SMS Gateway

Con SMS Gateway è possibile inviare e ricevere SMS direttamente dai tuoi applicativi (CRM, ERP, CMS), server/siti web o client email tramite API Rest. Le interfacce SMS di Skebby sono semplici ed immediate e consentono di inviare e ricevere SMS in meno di 30 minuti.

## Landing Page

Le landing page sono mini pagine web con immagini, video, testo e collegamenti ai tuoi social. Le crei in pochi minuti grazie ai modelli pronti all'uso e all'Editor di Skebby. Le landing page ti aiutano a rendere i tuoi SMS più interattivi. Aggiungile ai tuoi messaggi includendo il link nel testo!

## SMS ADV

Con SMS ADV puoi contattare nuovi potenziali clienti! Skebby ti fornisce un database di numeri di cellulare consenzienti che puoi filtrare. Scegli tu chi contattare in base a genere, età e area geografica. Imposti il mittente personalizzato e parli con un nuovo pubblico.

## Email to SMS

Grazie ad Email to SMS è possibile inviare e ricevere SMS dal tuo programma di posta elettronica (Outlook, Mail, Gmail, Hotmail, Libero) preferito o app con funzionalità email. È compatibile con tutti i programmi desktop o webmail. Non richiede alcun software aggiuntivo.

## SMS Group

Con SMS Group è possibile creare gruppi / liste di numeri di cellulare in automatico via SMS. Comunicando e promuovendo l'iscrizione tramite il servizio di ricezione SMS si possono inviare SMS multipli a tutti i membri del gruppo!

“ L'**SMS** è l'unico strumento che ti permette di contattare davvero **tutti!** ”

**51.000+** aziende ci hanno già scelto



[www.skebby.it](http://www.skebby.it)



[vendite@skebby.com](mailto:vendite@skebby.com)



0283508000