



Automazione del Customer Journey: Dalla Lead all'Appuntamento



Chi sono

Sono Kseniya Zabalotnaya, un'imprenditrice digitale con un background in finanza e una forte passione per il marketing basato sui dati. Dal 2019 mi occupo di automazione dei processi aziendali, data scraping e digital advertising. Lavoro per ottimizzare le performance aziendali attraverso soluzioni tecnologiche avanzate. Da tre anni, sono coinvolta nello sviluppo di soluzioni iRPA per il settore automotive (robotic process automation)

In questa presentazione, vi mostrerò il progetto che ho seguito in autonomia per un autofficina a Reggio Emilia.

Descrizione del progetto

Il mio progetto parte con l'idea di integrare Google Ads, ActiveCampaign e WhatsApp per automatizzare al massimo tutto il percorso dell'utente.

Con Google Ads raggiungiamo i potenziali clienti, con ActiveCampaign riesco a segmentare i lead in base alle richieste, periodo e se il contratto è stato concluso.

Quest'anno, però, ho automatizzato ancora di più tutto il processo, aggiungendo WhatsApp Automation. Con questo strumento sono riuscita ad automatizzare anche la possibilità di prendere appuntamenti.

Propongo di analizzare il mio progetto con l'esempio di Alex Service Garage, l'autofficina più completa a Reggio Emilia (ho creato anche il brand positioning)

Obiettivo principale del progetto

Problema:

Nelle autofficine spesso non c'è una figura dedicata alla gestione del marketing, dei lead e preventivi. Questo può portare a clienti persi, mancanza di follow-up e di conseguenza diminuzione della conversione.

Inoltre, la mancanza di una comunicazione coerente e di un brand positioning può fare in modo che un'officina venga percepita come uguale a tutte le altre.

Obiettivo principale del progetto

Soluzione:

Creazione di un brand positioning: Autofficina più completa a Reggio Emilia.

Creare una strategia automatizzata per la gestione dei lead (potenziali clienti) nel modo più automatico possibile.

Questa strategia automatizzata è una soluzione innovativa, perché non si trova spesso un'integrazione di questi strumenti per le autofficine.

Con Google Ads, possiamo attirare nuovi clienti. Ho creato una Landing page dedicata con un form per raccogliere i lead direttamente su ActiveCampaign

	CTR ▼
● [+gancio +traino +aragon]	50,00%
● [gancio traino reggio emilia]	42,86%
● [costo gancio traino]	40,00%
● [montaggio gancio traino]	33,33%
● [quanto costa montare gancio traino]	27,27%

Preventivo Gancio di Traino | Sconti fino al 30% | Installazione in 24 ore

[Annuncio](#) alexservicegarage.com/gancitraino/of...

Richiedi un preventivo dettagliato. Scopri le offerte migliori di Reggio Emilia. Installiamo, collaudiamo e riconsegnamo l'auto in 24 ore.

[Sezione Shop](#)

[Meccanico Auto](#)

[Revisioni Auto](#)

[Servizi Elettrauto](#)

Annuncio	Stato	Impressioni	Clic ▼	CTR ▼
● Attivato	Idoneo	430	63	14,65%

Le campagne di Active Campaign in media hanno un tasso di apertura 60%

Prestazioni di tutte le campagne

Esport

Tipologia: Tutto ▼

Etichetta: Tutto ▼

Liste: Tutto ▼



🔍 Cerca il nome della cam ✕

Intervallo di date: 01/01/2025 - 10/04/2025 ✕

Campagne

13

Email inviate

762

Tasso di apertura

59.19%

Tasso di clic

1.84%

Clic di apertura

3.1%

Respinte

0.79%

Iscrizioni annullate

0.13%

Entrate

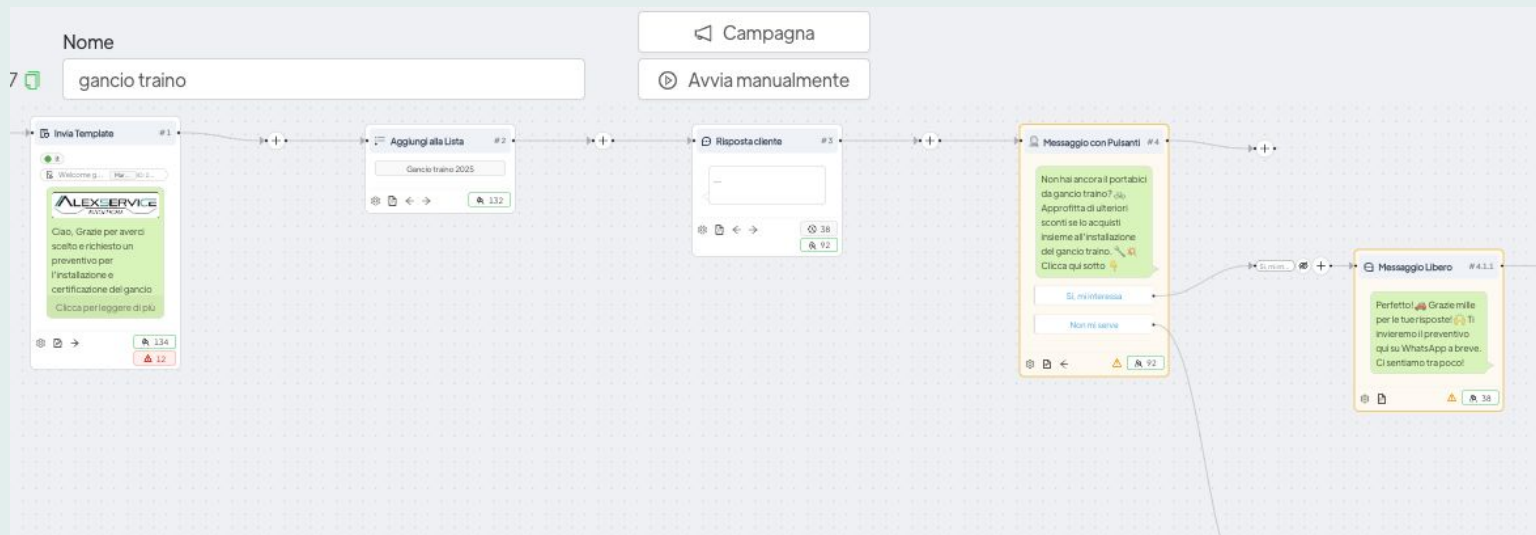
--

Creo diversi segmenti per proporre ai clienti le offerte collegate, come revisione, controllo bombole etc.

Segmenti
Nome segmento
gancio traino 24 ✦
Contacts who engaged in the past but not recently. Consider targeting them in a re-engagement automation with curious or.
gancio caravan 24
Porta rimorchi 24
offerte vinte nel 23
GPL 2024
revisione gpl dopo 10 anni 23
GPL 23
Traino caravan 23

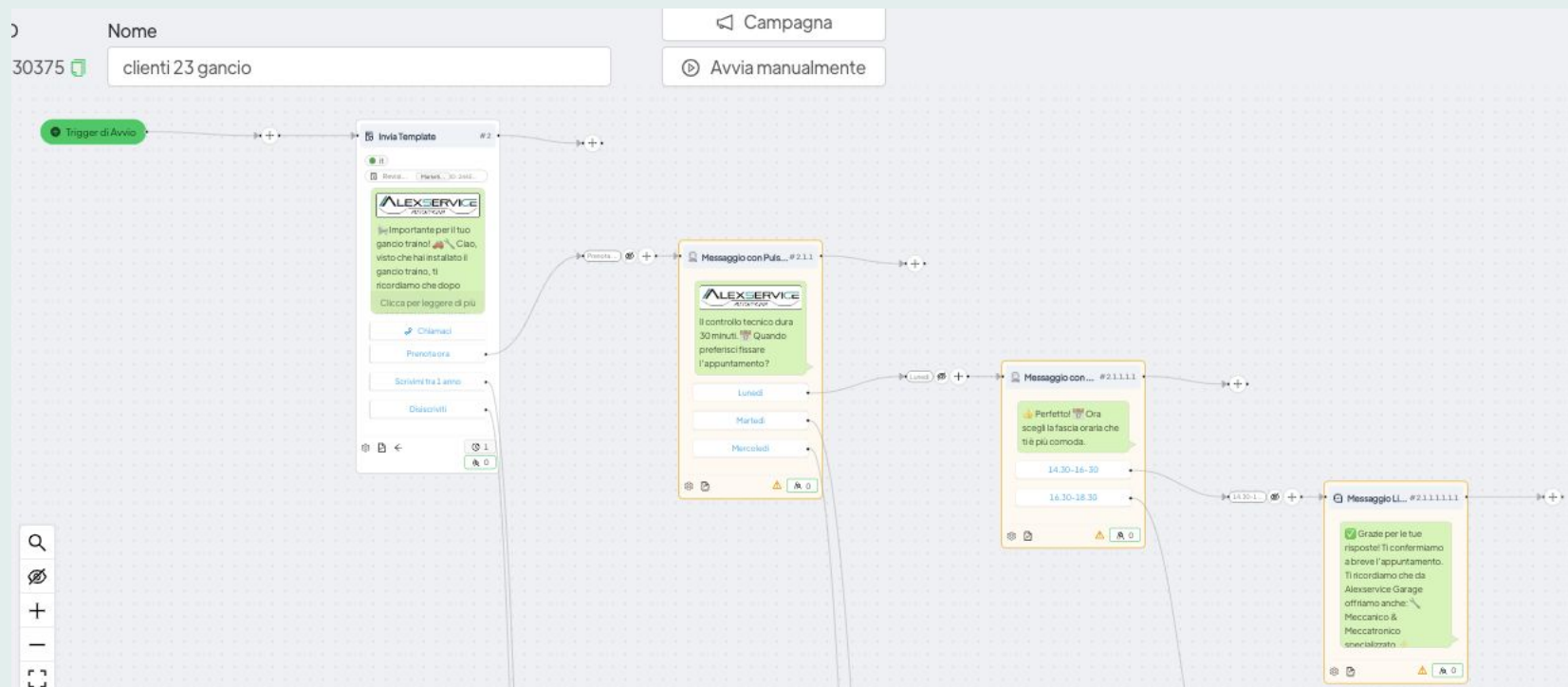
Collegamento AC e Whatsapp automation

Al lead raccolto viene inviato automaticamente un messaggio, non solo in ActiveCampaign, ma anche su WhatsApp, tramite un'automazione che propone anche un prodotto correlato. L'autofficina riceve il lead completo con le seguenti informazioni: richiesta di preventivo per l'installazione del gancio traino, modello dell'autovettura, targa, uso del gancio e se è serve portabici, e modello preferito del portabici.



Whatsapp automation

Esempio di creazione di una campagna su WhatsApp per la revisione del gancio traino, con l'opzione di scegliere se essere contattati tra un anno, selezionare il giorno e la fascia oraria per organizzare un appuntamento.



Perche è una strategia vincente

L'implementazione di questi strumenti nella strategia di marketing permette di semplificare il contatto degli utenti con l'azienda, includendo due modalità di comunicazione in contemporaneo : email e WhatsApp.

Questa integrazione non solo migliora l'efficacia delle campagne di marketing, aumentando la conversione e di conseguenza ROAS, ma anche l'esperienza del cliente, aumentando il valore percepito del brand.

Vi ringrazio per l'attenzione

Dott.ssa Kseniya Zabalotnaya

k.zabalotnaya@gmail.com

347 741 78 89

<https://www.skylead.it/>

