

ATTIVITA' DI CRM



Matteo Iammarino

CBD Italia



Monica Gagliardi

Resp. SI Mktg

PERCHE' IL CRM CON INTERDIS

Il partner Interdis:

- è stato il primo distributore a lavorare sulle carte fedeltà → ha maturato un'importante esperienza sia sull'acquisizione/elaborazione dei dati che sul loro utilizzo in chiave di marketing;
- ha una visione del CRM in ottica collaborativa;
- è presente su tutto il territorio nazionale;



PERCHE' IL CRM CON BARILLA

Il partner Barilla:

- è il leader nella maggior parte delle categorie in cui è presente;
- ha una forte propensione all'innovazione;
- ha un approccio collaborativo al CRM, utilizzato come leva di marketing;



CRM BARILLA-INTERDIS

Non è un'iniziativa spot

Si tratta di un piano annuale di attività, condiviso dai due partner, che ha l'obiettivo di sostenere l'offerta a maggiore contenuto di innovazione.

L'innovazione è il punto focale della partnership tra Barilla e Interdis, attraverso la quale entrambe le aziende contribuiscono a migliorare la brand e la store loyalty nel tempo

OBIETTIVI DEL PIANO DI CRM SVILUPPATO SUI NUOVI PRODOTTI

Obiettivi Barilla

- Favorire la conoscenza delle novità ai potenziali consumatori;
- Incentivare il trial;
- Favorire la ripetizione dell'acquisto;
- Migliorare la penetrazione di un prodotto lanciato sul mercato recentemente;
- Ottenere in tempi brevi info su comportamento d'acquisto e risultati di vendita sia sul brand che sulla categoria

Obiettivi Interdis

- Premiare i migliori clienti di ciascun punto vendita, incrementando la fedeltà all'insegna;
- Migliorare il livello di spesa media nella categoria;
- Aumentare la frequenza d'acquisto e lo scontrino medio del cliente;
- Incentivare la ripetizione dell'acquisto del prodotto nei PdV;
- Utilizzare al meglio il piano media legato ad un nuovo lancio

- Favorire la conoscenza delle novità da parte dei potenziali consumatori;

- Incentivare la ripetizione d'acquisto del prodotto nei PdV;

- Migliorare il livello di spesa media nella categoria;

- Premiare i migliori clienti di ciascun punto vendita, incrementando la fedeltà all'insegna;

- Aumentare la frequenza d'acquisto e lo scontrino medio del cliente;

- Ottenere in tempi breve info su comportamento d'acquisto e risultati di vendita sia sul brand che sulla categoria

- Favorire la ripetizione dell'acquisto;

- Incentivare il trial;

- Migliorare la penetrazione di un prodotto lanciato sul mkto recentemente;

- Utilizzare al meglio il piano media legato ad un nuovo lancio



**COLLABORAZIONE
BARILLA-INTERDIS
NEL PIANO CRM**

PRODOTTI COINVOLTI DAI CRM

Merende



Torte



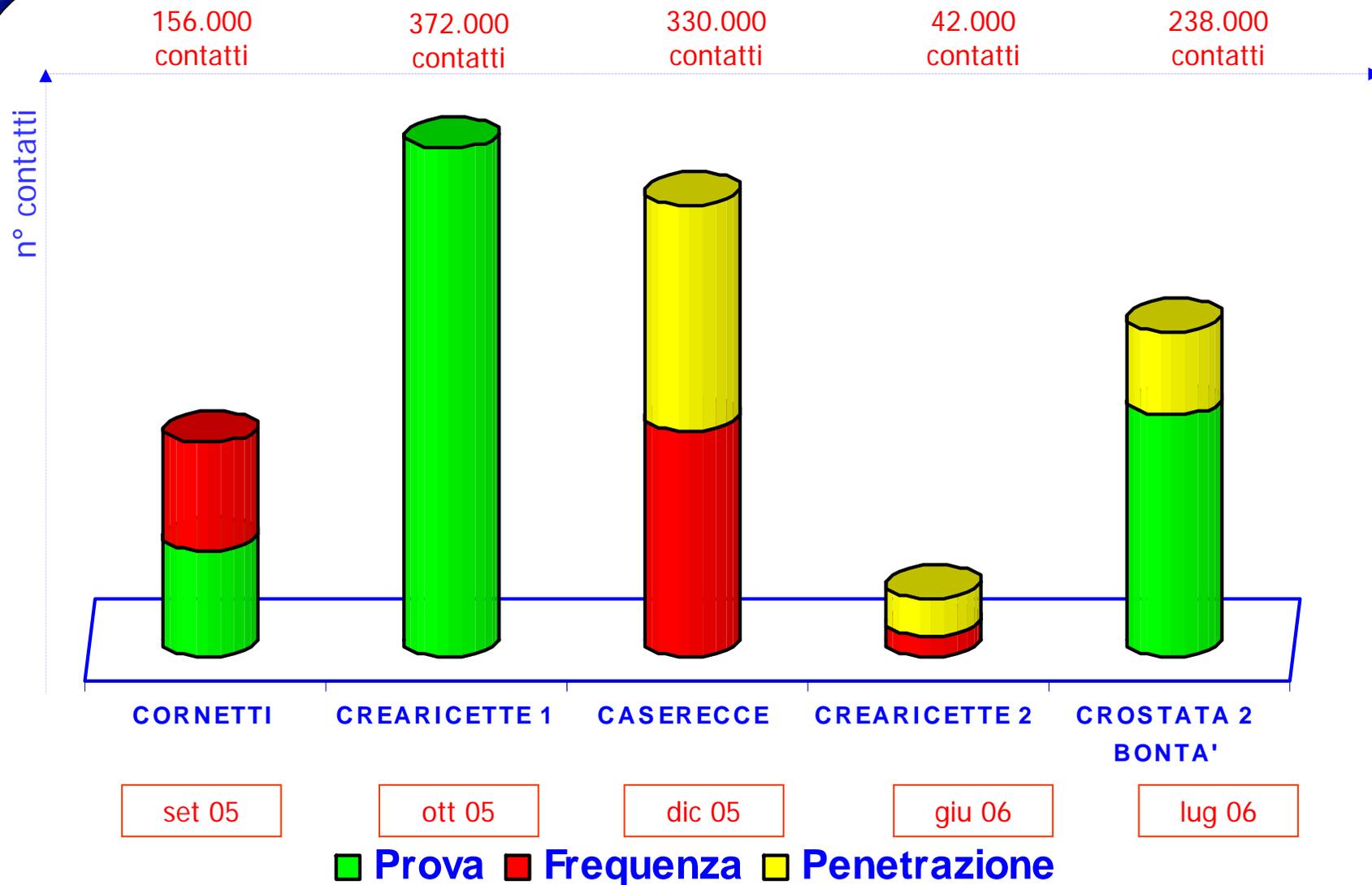
Pasta all'uovo



Condimenti pronti

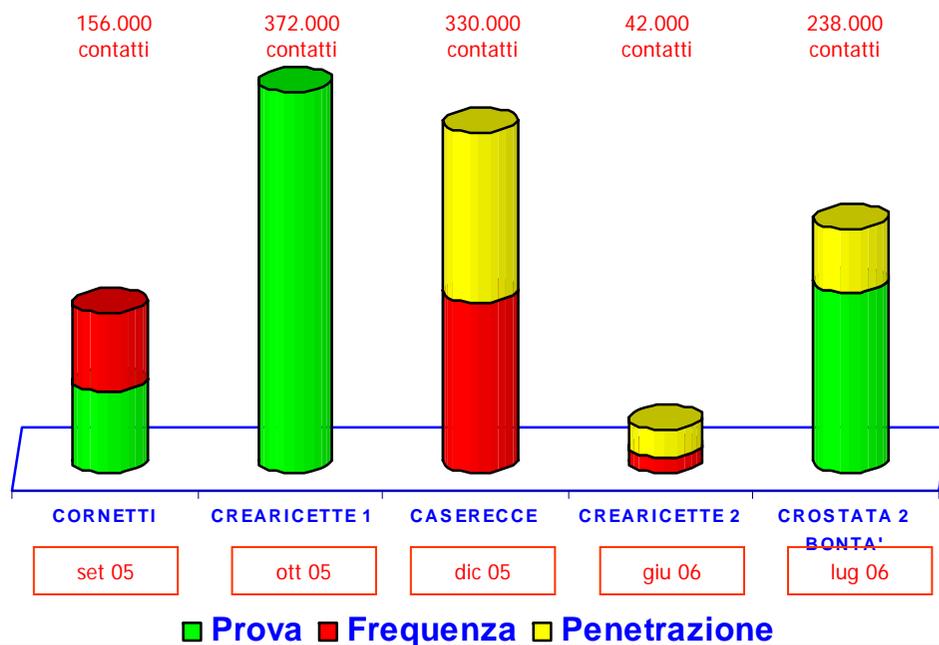


STRATEGIE PRINCIPALI DI CISCUNA ATTIVITA' DI CRM AVVIATA



TOTALE CONTATTI REALIZZATI CON IL PIANO DI CRM

1.140.000



CARTA DI IDENTITA' CRM BARILLA-INTERDIS CORNETTI MULINO BIANCO

Cornetti Ean Code 9977102005725
Tanti Punti da Mulino Bianco
 Offerta valida fino al 5 Novembre 2005

Avviso al negoziante:
 Il presente buono va inviato al Cedi di appartenenza.

Avviso al consumatore:
 Consegna il coupon insieme alla tua carta fedeltà e alla confezione di Cornetti Mulino Bianco 240 gr.

MULINO BIANCO delizie CLUB

100 Punti di Bontà...

MULINO BIANCO
 'Cornetti di vera sfoglia' NUOVO
 6 Cornetti
 Senza grassi idrogenati

...con i nuovi Cornetti Mulino Bianco

Mulino Bianco ti presenta i nuovi
Cornetti

Novità
50 PUNTODELIZIE
 Sull'acquisto di una confezione di
Cornetti

MULINO BIANCO delizie CLUB

Novità
50 PUNTODELIZIE
 Sull'acquisto di una confezione di
Cornetti

MULINO BIANCO delizie CLUB

Caro Cliente,
 Mulino Bianco e Delizie Club ti invitano a provare l'ultima novità della colazione Mulino Bianco.

Con i nuovi Cornetti di Mulino Bianco scopri il piacere di fare colazione con un prodotto unico: una sfoglia lavorata come solo Mulino Bianco sa fare, per darti un prodotto di qualità superiore. Assaggia i Cornetti Mulino Bianco e scoprirai la fragranza delicata e il gusto di una sfoglia lavorata a regola d'arte.

Fino al 05/11/2005 ti proponiamo un'eccezionale opportunità: **100 PuntoDelizie sull'acquisto dei nuovi Cornetti Mulino Bianco.** Collezionare i PuntoDelizie è facile: basta recarsi in un supermercato appartenente al circuito Delizie Club, presentare alla cassa la carta fedeltà, il buono punti e una confezione di Cornetti Mulino Bianco per ottenere subito 50 PuntoDelizie. Hai ben 2 opportunità!

MULINO BIANCO Servizio Clienti Delizie

CRM SU CORNETTI MULINO BIANCO

- 1) **OBIETTIVI:** favorire la prova ed il riacquisto del nuovo prodotto
- 2) **STRATEGIE:** prova e frequenza
- 3) **TARGET:** alto acquirenti loyalty di pdv (primi 2 decili)
- 4) **N° CLIENTI COINVOLTI:** 156.000 – **N° PdV:** 500
- 5) **MECCANICA-MEZZI:** invio di un leaflet a casa del cliente inserito nel magazine Interdis
- 6) **MECCANICA-VANTAGGI:** 2 buoni da 50 punti, ciascuno valido per l'acquisto di 1 conf.
- 7) **SEGNI PARTICOLARI:** utilizzare il crm per premiare l'acquirente in quanto il vantaggio e' erogato su un nuovo prodotto del leader di mercato di una categoria altamente penetrata



CRM SU CORNETTI MULINO BIANCO

REDEMPTION CLIENTI:

4,63% con punte per impresa dell'11%

RETENTION CLIENTI:

7,94%

ACQUIRENTI CRM vs ACQUIRENTI NO CRM:

acquisto medio pezzi superiore al 24%

INCREMENTO DELLA CATEGORIA VERSO PERIODO PREC.:

11,41% verso il 8,37% del totale SMK+IPER

INCREMENTO DELLA LINEA MULINO BIANCO VERSO PERIODO PREC.:

12,45% verso il 7,33% del totale SMK+IPER

INCREMENTO DEI "CORNETTI" VERSO PERIODO PREC.:

446% verso il 321% del totale SMK+IPER



CARTA DI IDENTITA' CRM BARILLA-INTERDIS CREARICETTE BARILLA

Gioca su www.crearicette.it
e vinci subito 100 "Kit del Creativo"!



Il "Kit del Creativo" è un regalo davvero speciale, pensato da CreaRicette Barilla per offrirti strumenti unici, ideali per esprimere la tua fantasia in cucina.

Trovarai il fantastico Saltapasta Ballarini, tutte le 5 specialità di CreaRicette e tante altre sorprese utili e divertenti.

Per vincerlo subito vai su www.crearicette.it, digita la parola "Pennette" come codice d'accesso, gioca con CreaRicette e scopri se hai vinto. Oppure chiama il Numero Verde Barilla 800.86.23.23, comunica la parola "Pennette" e segui poche facili istruzioni per scoprire subito se hai vinto.

Per giocare e vincere fino al 31/12/2009. Tutti i regolamenti consultabili su www.crearicette.it

**BUONO PER
50
PUNTI**

in fronte dell'acquisto di 1 vasetto
a scelta di CreaRicette Barilla

AVVISO AI NEGOZIANTE
Il presente buono va consegnato al proprio CED.

Scopri tante altre ricette ai Funghi, ai Carciofi,
ai Broccoli, ai Peperoni e alle Melanzane
sul sito www.crearicette.it



DIMEGLIO Dimeglio ti presenta
il nuovo CreaRicette Barilla.

Caro Cliente,

quante volte capita di non avere il tempo o gli ingredienti giusti per variare con facilità il menù di tutti i giorni?

Oggi Dimeglio ha il piacere di presentarti CreaRicette Barilla, un modo semplice e gustoso per inventare piatti sorprendenti.

Prova ad esempio la ricetta che abbiamo riportato qui sotto: è l'ultima invenzione degli chef Barilla per un primo appetitoso e facile da preparare.

CreaRicette infatti è una crema di verdure pronta per diventare il cuore di ogni tuo piatto. Ti basta aggiungere un filo di olio d'oliva per scoprire come è facile trasformare gli ingredienti che hai a casa in straordinarie ricette a base di Funghi, di Carciofi, di Broccoli, di Peperoni o di Melanzane.

Dimeglio ti invita a scoprire CreaRicette nei suoi punti vendita con un vantaggio esclusivo: con il buono che trovi sul retro puoi acquistare uno dei cinque CreaRicette e ricevere **50 Punti**

In più, ti basta girare la lettera per scoprire un'altra fantastica opportunità: **gioca e vinci subito** l'esclusivo premio che CreaRicette ha pensato per esaltare la tua creatività in cucina.

Ti auguriamo buon appetito e... buon divertimento!

Servizio Clienti Dimeglio

**Pennette ai Peperoni, cipolla brasata
e gocce di basilico**

Tempo di preparazione: 20'

Ingredienti per 4 persone: 1 vasetto di CreaRicette ai Peperoni - 250 gr. di Pennette Rigate Barilla - 100 gr. di cipolla - 70 gr. di basilico - 40 gr. di olio d'oliva

Preparazione:

- Soffriggere brevemente la cipolla tritata.
- Cuocere con del brodo vegetale (o un po' di acqua) e brasare per 15 minuti.
- Cuocere le Pennette Rigate Barilla in abbondante acqua salata, scolarle al dente e unirle all'integrale di cipolla.
- Aggiungere CreaRicette ai Peperoni e cuocere per 1 minuto.
- Servire con un filo di basilico fresco traspuntato ad un filo d'olio a crudo.



CRM SU CREARICETTE MULINO BIANCO

- 1) **OBIETTIVI CRM 1:** favorire la conoscenza e la prova del nuovo prodotto; identificare l'acquirente tipo
- 2) **STRATEGIE CRM 1:** conoscenza e prova
- 3) **TARGET 1:** clienti lettori del magazine Interdis dei primi 4 decili
- 4) **OBIETTIVI CRM 2:** favorire la prova ed il riacquisto del prodotto
- 5) **STRATEGIE CRM 2:** penetrazione e frequenza
- 6) **TARGET CRM 2:** clienti, dei primi 4 decili e lettori del magazine Interdis, user e non user di Crearicette con almeno 5 acquisti all'interno delle categorie maggiormente acquistate dagli heavy user di Crearicette (esempio surgelati vegetali, verdura fresca pi, formaggi grattugiati, formaggi spalmabili freschi, affettati in busta, surgelati pesce, ecc.)



CRM SU CREARICETTE MULINO BIANCO

7) MECCANICA - MEZZI CRM 1 E 2:

invio di un leaflet a casa del cliente inserito nel magazine Interdis

8) N° CLIENTI COINVOLTI CRM 1: 371.518

N° CLIENTI COINVOLTI CRM 2: 42.000

N° PDV CRM 1 E 2: 500

8) MECCANICA - VANTAGGI CRM 1:

1 buono da 50 punti valido per l'acquisto di 1 conf.

MECCANICA - VANTAGGI CRM 2:

2 buoni da 50 punti (pdv Sidis, Isa ecc.) o 2 buoni sconto da 1 euro (pdv Dimeglio) validi per l'acquisto di 1 conf.

9) SEGNI PARTICOLARI:

crescita della "nuova categoria" e della marca attraverso un approccio conoscitivo one to one

CRM SU CREARICETTE MULINO BIANCO

CRM 1:

Incremento pezzi vs 6 settimane precedenti del **91,1%** nelle imprese aderenti al CRM contro un incremento nelle imprese non coinvolte dal CRM dell' **8,4%**;

Oltre il **60%** delle confezioni vendute nel periodo sono state veicolate dall'attività di CRM.

CRM 2:

Incremento pezzi vs 6 settimane precedenti del **6,5%** nelle imprese aderenti al CRM contro un incremento nelle imprese non coinvolte dal CRM dell' **1,3%**



CARTA DI IDENTITA' CRM BARILLA-INTERDIS CASERECCE BARILLA

EMILIANE
Barilla

OFFERTA VALIDA FINO AL 31/01/2006

Avviso al NEGOZIANTE: il presente buono va inviato al CEDI di appartenenza.

Avviso al CONSUMATORE: Consegna il coupon insieme alla tua carta fedeltà e alla confezione di Caserecce Emiliane Barilla.

EAN
9988111000052

sidis

EMILIANE
Barilla

OFFERTA VALIDA FINO AL 31/01/2006

Avviso al NEGOZIANTE: il presente buono va inviato al CEDI di appartenenza.

Avviso al CONSUMATORE: Consegna il coupon insieme alla tua carta fedeltà e alla confezione di Caserecce Emiliane Barilla.

EAN
9988111000052

sidis

Con le
Caserecce
EMILIANE
Barilla



60 Punti
in Regalo

EMILIANE
Barilla

Caro Cliente,

Emiliane Barilla e Sidis ti augurano Buon Natale e Buone Feste con un invito speciale a scoprire le Caserecce Emiliane Barilla per farti gustare tutta la consistenza e la corposità della sfoglia rustica all'uovo.

Grazie alla lavorazione e all'essiccazione senza fretta, le Caserecce Emiliane Barilla sono consistenti e porose, per unirsi ai tuoi sughi in un abbraccio di sapore. La gamma è composta da: Tagliatelle, Tagliatelline, Lasagne, Chitarrine e Paglia e Fieno Caserecce, tutte proposte nell'inconfondibile forma a matassa.

Fino al 31 gennaio 2006 ti proponiamo due eccezionali opportunità: 60 PuntiDelizie sull'acquisto dei prodotti della gamma Caserecce Emiliane Barilla. Collezionare i PuntiDelizie è facile: basta recarsi in un supermercato Sidis, presentare alla cassa la SidisCard, il buono punti ed una confezione a scelta di Caserecce Emiliane Barilla per ottenere subito 30 PuntiDelizie.

Buone Feste
Barilla e Sidis

EMILIANE
Barilla

Sull'acquisto di una confezione di
Caserecce
EMILIANE
Barilla



30 PuntiDelizie

sidis

EMILIANE
Barilla

Sull'acquisto di una confezione di
Caserecce
EMILIANE
Barilla



30 PuntiDelizie

sidis

CRM SU CASERECCE EMILIANE

- 1) **OBIETTIVI:** migliorare la penetrazione del prodotto cavalcando la stagionalità della categoria pasta all'uovo
- 2) **STRATEGIE:** penetrazione e frequenza
- 3) **TARGET:** lettori del magazine di Natale 2005 appartenenti ai primi 4 decili
- 4) **N° CLIENTI COINVOLTI:** 330.000 - **N° PDV:** 500
- 5) **MECCANICA - MEZZI:** invio di un leaflet a casa del cliente inserito nel magazine Interdis
- 6) **MECCANICA - VANTAGGI:** 2 buoni da 30 punti, ciascuno valido per l'acquisto di 1 conf.
- 7) **SEGNI PARTICOLARI:** trainare la crescita e l'immagine del marchio Emiliane, con impatto positivo sulla categoria e sugli acquisti "tipici" di Natale



CRM SU CASERECCE EMILIANE

REDEMPTION CLIENTI:

1,44% con punte per impresa del 5%

INCREMENTO DELLA CATEGORIA VERSO PERIODO PREC.:

16,9% nelle imprese coinvolte verso il 3% del totale SMK+IPER

INCREMENTO DELLA LINEA EMILIANE VERSO PERIODO PREC.:

36,5% delle imprese coinvolte verso il 17,7% del totale SMK+IPER

INCREMENTO DELLA LINEA CASERECCE VERSO PERIODO PREC.:

39,7% nelle imprese coinvolte verso il 33,3% del totale SMK+IPER



CARTA DI IDENTITA' CRM BARILLA-INTERDIS CROSTATA DUE BONTA' MB



MULINO BIANCO
Barilla

*Crostata
Due Bontà*
con confetture di pesca
e frutti di bosco

invito alla prova
subito 100 Punti Delizia
per te

**Tanti Punti Delizia
da Mulino Bianco**

Offerta valida fino
al 2 settembre 2006

Avviso al consumatore:
Consegna il coupon insieme alla
tua carta fedeltà e alla confezione
di Crostata Due Bontà Mulino Bianco.

Avviso al negoziante:
Il presente buono va inviato al Cedi di appartenenza.

Ean Code
9977102005725

MULINO BIANCO
Barilla

**delizie
CLUB**

**delizie
CLUB**



*Crostata
Due Bontà*
con confetture di pesca
e frutti di bosco

*Crostata
Due Bontà*
scopri il doppio piacere
tutte le volte che vuoi.

*A colazione,
a merenda
o come dopocena.*

**subito
100 Punti Delizia
all'acquisto
di una confezione di**

**Crostata
Due Bontà**

Caro cliente,

Mulino Bianco e Delizie Club ti invitano alla prova dell'ultima novità tra le torte Mulino Bianco: la nuova Crostata Due Bontà.

L'unica che, alternando spicchi con deliziosa marmellata alla pesca a spicchi con delicata marmellata di frutti di bosco, ti offre la doppia bontà.

Due confetture e tutta la bontà della frolla tradizionale, la rendono davvero unica.

Fino al 02.09.2006, per te che sceglierai di provare la nuova Crostata Due Bontà, subito 100 Punti Delizia per la tua raccolta.

Ottenersi è semplice: presenta alla cassa di un supermercato del circuito Delizie Club la tua carta fedeltà insieme al buono-punti allegato e ad una confezione di Crostata Due Bontà Mulino Bianco.

Buon appetito!

MULINO BIANCO
Barilla

**delizie
CLUB**

MULINO BIANCO
Barilla

CRM SU CROSTATA 2 BONTA' MB

- 1) **OBIETTIVI:** favorire la prova del nuovo prodotto
- 2) **STRATEGIE:** conoscenza e prova
- 3) **TARGET:** lettori del magazine di luglio 2006 appartenenti ai primi 2 decili
- 4) **N° CLIENTI COINVOLTI:** 238.000 - **N° PDV:** 500
- 5) **MECCANICA - MEZZI:** invio di un leaflet a casa del cliente inserito nel magazine Interdis
- 6) **MECCANICA - VANTAGGI:** 1 buono da 100 punti valido per l'acquisto di 1 conf.
- 7) **SEGNI PARTICOLARI:** veicolare la novita' Mulino Bianco in una categoria ancora in fase di sviluppo sia in termini di n° di clienti che di n° di atti d'acquisto



CRM SU CROSTATA 2 BONTA' MB

REDEMPTION CLIENTI:
oltre il 10%

INCREMENTO DELLA QUOTA MB TORTE VERSO PERIODO PREC.:
24,5% delle imprese aderenti verso il 19,4% del totale SMK+IPER

INCREMENTO VOLUMI DELLA CROSTATA 2 BONTA' VERSO PERIODO PREC.:
87,1% delle imprese aderenti verso il 38,5% del totale SMK+IPER



PROGETTI SVILUPPATI SU OLTRE 500 PDV
PRESENTI IN TUTTA ITALIA!!!

• COINVOLTI BEN 1.140.000
CLIENTI!!!

ANALISI DEI RISULTATI PER
MIGLIORE CONOSCENZA DEL
TARGET OBIETTIVO

HANNO RISPOSTO OLTRE
43.000 CLIENTI!!!

**ECCO PERCHE'
VOTARCI!!!**

PIANO DI ATTIVITA'
ANNUALE - MAI
ATTIVITA' SPOT

CRM SU CATEGORIE
AD ALTA E BASSA
PRESENZA NEL
PANIERE DI SPESA

CRM GESTITO COME LEVA
DI MARKETING

PROGRAMMAZIONE DELLE AZIONI IN
FUNZIONE DEI RISULTATI

FILMATO

ARRIVEDERCI!!!

