



SITOVIVO.COM  
INTERACTIVE SOFTWARE

## Caso de Estudio – Turismo online

 <p><b>HOTEL LAURENCE</b> ROMA ★ ★ ★</p>	<p>TOUR OPERATOR TRAVEL AGENCY SOGGIORNI IN HOTEL</p> <p><b>Beth &amp; Ca.mo.n. in Italy</b> Tour Operator -Travel Agency</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*“El sistema SITOVIVO®.COM, me ha dado más seguridad sobre el real efecto del mensaje con el cliente final. Gracias a SitoVivo he optimizado mi actividad de Marketing”*

*Elisabetta Damiani  
Dir. Comercial  
**Hotellaurence.com**  
**Bethtravel.com***

**“Hotel Laurence”** es una estructura realizada en el estilo de los hoteles estadounidenses para ofrecer una estancia confortable y mucha libertad para el cliente.

Elisabetta Damiani es además responsable del tour operator on-line **“Beth & Ca.mo.n.”**

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## La utilización de **SITOVIVO** ha garantizado las siguientes ventajas:

*“El sistema **SITOVIVO** ha mejorado las actividades publicitarias” - dice Elisabetta Damiani – “gracias a la **Suite Integrada**, puedo conocer el porcentaje de los productos más visitados y **optimizar de manera dinámica y personalizada** mis campañas publicitarias”.*

### Incremento de la ganancia de la empresa



*“**SITOVIVO** ha sido útil tanto en la fase de análisis preventiva como en la fase posterior a la venta. Ya en la fase de desarrollo de la estrategia publicitaria y de las campañas promocionales, se pueden comprender los productos más redituables (por ejemplo, hemos decidido no incluir la Costiera Amalfitana en las promociones siguientes porque no tuvo éxito, mientras hemos elegido apuntar sobre Londres y la Toscana, lugares con requisiciones mayores).*

*A cada campaña se ha asociado un mensaje email ad hoc, con referencia a la lista perfilada específica, donde el usuario hubo insertado (Castillos de Escocia, Barcelona, Londres)”.*

**La elección de un Marketing one-to-one ha determinado un aumento de las peticiones por parte de los clientes;** además mensajes publicitarios en línea en las esperas del usuario han permitido mejorar la imagen de la empresa, **generando un ulterior incremento de la ganancia.**

**El incremento con respecto a la gestión sin la Suite SitoVivo del año anterior ha sido del +20%.**





## Reducción de los gastos de la empresa



La **consultoría y las herramientas SitoVivo** indican las mejores estrategias que hay que seguir para el desarrollo en la red de su empresa, permitiendo **utilizar de manera estratégica los datos de navegación del usuario**.

*"Por ejemplo, después de haber analizado que los accesos a Bethtravel.com desde un sitio donde hubo una campaña promocional eran limitados, y sobre todo no llevaban resultados en términos de ventas, hemos decidido no renovar esta inversión, **reduciendo los gastos de empresa**".*

Unos argumentos más sobre la reducción de los gastos:

La utilización de un **único producto** en cambio de distintos software **reduce los gastos**



**Reducción de los gastos para la gestión del web marketing**

La **promoción enfocada** tiene un **impacto más fuerte** que la generalizada



**Mayor eficacia y optimización de las actividades de web marketing**

**Estadísticas y monitoreo** permiten conocer la **campaña más aprovechable** y los sitios desde donde acceden los usuarios, para **tomar las decisiones futuras en relación a los éxitos obtenidos**





## Satisfacción y Fidelización



A través de los intereses y de las preferencias de cada visitante, ha sido posible ofrecer **descuentos, promociones, soporte** e información de una manera enfocada.

Además a menudo el usuario no habría podido aprovechar, si no es por la interacción **en TIEMPO REAL con el operador**.

Motivados de la seguridad de encontrar siempre alguien disponible y de la posibilidad de aprovechar de las ventajas ofrecidas por los operadores, **los usuarios han regresado al sitio más veces** (con un incremento del **+40%** con respecto a la gestión sin la Suite SitoVivo).

## Incremento del Tráfico calificado sobre el sitio



Gracias a la **verificación de los resultados de las inversiones publicitarias** y la **consiguiente corrección de las campañas menos redituables**, se ha **incrementado la presencia y la permanencia sobre el sitio de usuarios calificados**, o sea visitantes en línea con el target group individuado por la empresa.

**Hotel Laurence** ha podido así optimizar las inversiones orientadas en **obtener nuevos clientes**, mejorando el conversion rate de las acciones definidas como objetivo de la navegación (por ej. Requisición de información, contacto telefónico, reservación sobre el sitio, chat o email).

**En algunos casos el logro de una página-objetivo ha sido aumentado y ha sido posible monitorear los resultados respecto a la gestión sin la Suite SitoVivo.**





## La gestión del webmarketing antes de SITOVIVO:

- La gestión del **EMAIL MARKETING** :

### Sin SitoVivo Suite ...

Utilización de **programas de mailing list limitados** al solo envío de promociones sin algún **sistema de tracking** de los retornos.



**Falta de feedback** sobre la **efectiva lectura del mensaje** por parte del usuario.



**Falta de herramientas integradas** capaces de utilizar los datos de navegación para **perfilar al usuario**, individualizando **preferencias y deseos**.



**Ninguna posibilidad de efectuar Marketing one-to-one** y **comunicaciones enfocadas** por cada usuario.

- El análisis de las **ESTADISTICAS** y de los **ACCESOS AL SITIO** :

### Sin SitoVivo Suite ...

**Reportes incompletos y no representativos** de las estadísticas del sitio.



**Estadísticas NO individuales** incapaces de distinguir a los usuarios y por lo tanto **poco útiles para el marketing**



**Falta de herramientas** para **comprender las dinámicas de navegación sobre el sitio** y las soluciones más y menos redituables.





- La **ASISTENCIA ONLINE** y la **RELACIÓN con el CLIENTE** :

**Sin SitoVivo Suite ...**

Ningun sistema para la gestión de la asistencia y de la relación con el cliente.



**Escasa fidelización** del cliente por el sitio y las actividades comerciales propuestas por la empresa



**Falta de soporte al cliente** en la realización de **acciones-objetivo** y durante la **navegación sobre el sitio**.



**Ninguna posibilidad de comunicar** información enfocada al usuario **en tiempo real**.

- La verificación de las **INVERSIONES PUBLICITARIAS**

**Sin SitoVivo Suite ...**

Ninguna forma de tracking o sistema proporcionado por la sociedad proveedora de los servicios de inserciones publicitarias.



**Ninguna posibilidad de monitorear** los **efectivos resultados de cada inversión publicitaria**, distinguiendo cada acceso para todas las campañas realizadas.



**Falta de reportes independientes** de los **accesos procedentes de un mensaje publicitario**.



**Control nulo sobre el Click Fraud**, sin posibilidad de **requirir el reembolso de los clicks fraudulentos**.





## ¿Por qué elegir la solución SITOVIVO Suite integrada?

- **La gestión del EMAIL MARKETING :**

**Con SitoVivo Suite ...**  
Email Marketing One-to-One



**Autorespuestas Automáticas** para enviar automáticamente email enfocadas a cada usuario.



**Perfilación automática de los usuarios**, según los deseos, los intereses y las **preferencias expresadas durante la navegación**.



**Información enfocada y automática al usuario**, para **mejorar** las tasas de **fidelización y adquisición de nuevos clientes**.

**Campañas de email marketing eficaces y enfocadas**, que incluyen **reportes detallados** sobre las aberturas de las email y sobre los retornos sobre el sitio.

- **El análisis de las ESTADISTICAS y de los ACCESOS AL SITIO :**

**Con SitoVivo Suite ...**  
Estadísticas Individuales



**Identificación automática** de cada usuario, con **anagráfica de reconocimiento personalizable**.



**Histórial de las secciones de navegación** por **cada visitante** del sitio.



**Control completo del tráfico sobre el sitio**, para **mejorar la perfilación de los usuarios** y **verificar la dinámica de navegación** sobre el sitio.

**Exacta indicación** de los **productos de mayor interés** para cada usuario.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





- **La ASISTENCIA ONLINE y la RELACIÓN con el CLIENTE :**

**Con SitoVivo Suite ...**  
Asistencia Online



**Interacción y monitoreo de la navegación**, para **asistir al usuario en tiempo real** y trazar sus comunicaciones.



**Identificación automática** de cada usuario, con **anagráfica de reconocimiento personalizable**.



**Monitoreo en tiempo real** de la **navegación sobre el sitio** de cada visitante.



**Interacción en tiempo real** con el usuario, a través de **chats, emails o mensajes instantáneos**.



**Optimización de la gestión de la relación con el cliente**, a través de una **eficaz gestión multi-usuario** en tiempo real.

- **La verificación de las INVERSIONES PUBLICITARIAS**

**Con SitoVivo Suite ...**  
Web Marketing Intelligence

**Verificación y análisis de cada inversión publicitaria**, y de los **accesos procedentes de las campañas promocionales**, también sin link de tracking insertados previamente.



**Definición de campañas promocionales y de objetivos específicos para distintos canales** de comunicación en la red.



**Optimización de las campañas promocionales**, a través del análisis del **Retorno sobre las Inversiones**.



**Monitoreo del Click Fraud, tracking de los accesos PPC** y reportes para los **rebolsos**.

SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## HotelLaurence.com ha elegido SITOVIVO Por más ventajas:



### Funcionalidad completa

La plataforma SITOVIVO.COM ha proporcionado las herramientas necesarias para asistir, de formas distintas, a los usuarios de hotellaurence.com. Más que la **asistencia en tiempo real**, SITOVIVO ha hecho posible la **identificación** del usuario y la posibilidad de observar su conducta en el tiempo (navegación, compras, chat...). Los datos recogidos han sido elaborados por el sistema, para planear estrategias e intervenciones de **Web Marketing**.



### Potencialidad de la plataforma

El sistema está en constante evolución. Los desarrolladores de SITOVIVO trabajan para mejorar las funciones ya presentes y enriquecer la plataforma con nuevas soluciones que se integran con las que ya existentes, aumentando el valor añadido.





## Conclusiones

Gracias a **SITOVIVO** la Empresa ha mejorado la relación con sus clientes y ha alcanzado resultados económicos sorprendentes.

Desde la activación de la Suite Integrada SitoVivo, la Empresa pudo trazar a todos los usuarios que visitaron el sitio, **registrando y identificando más del 80%** del total.

Ha ocurrido un importante aumento de la tasa de **satisfacción** del usuario, que ha así incrementado el porcentaje de los retornos sobre el sitio y la duración media de las visitas realizadas.

Se ha incrementado también la **fidelización** del usuario (a largo plazo) y su **propensión a la compra** (en el medio término).

La ganancia ha sido incrementada más del **20%** con respecto al año anterior, cuando la gestión del webmarketing no incluía los sistemas integrados SitoVivo.

Todas estas ventajas se reflejan sobre el **conversion rate** que expresa, con un solo porcentaje, la gran mejoría que **SITOVIVO** ha generado:

Marzo 2004: **10 %** → Marzo 2006: **40 %**

El número de los usuarios que, terminada la visita, deciden aprovechar de nuestros servicios ha mejorado en los primeros 12 meses.

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308

