



Il business che vince.

Eurobet aumenta i ricavi attraverso un customer engagement migliore.



“Adobe Experience Cloud ci permette di essere ovunque siano i nostri clienti e di creare la migliore esperienza possibile per ciascuno di essi.”

Alexis Grigoriadis, Direttore marketing online, Eurobet

SOLUZIONE

Adobe Experience Cloud, comprese le soluzioni Adobe Campaign e Adobe Target in Adobe Marketing Cloud, e la soluzione Adobe Analytics in Adobe Analytics Cloud
Servizi professionali Adobe

RISULTATI

20% AUMENTO dei tassi di conversione delle campagne



Posizionamento **MIGLIORE** in più mercati



Livello di **SODDISFAZIONE** più elevato e concomitante riduzione del tasso di abbandono



Visibilità sulle tendenze dei clienti **NELL'INTERA AZIENDA**



Eurobet Italia

Fondata nel 2006

Dipendenti: 250

Roma, Italia

www.eurobet.it

SFIDE

- Interagire meglio con i clienti attraverso conversazioni personalizzate
- Migliorare la visibilità sui comportamenti e sulle preferenze dei clienti
- Favorire miglioramenti del sito e delle campagne con strategie data-driven

"Adobe aveva il giusto mix di funzionalità, competenze e idee per aiutarci a migliorare notevolmente l'attribuzione dei clienti, la fidelizzazione e le opportunità di cross-selling."

*Alexis Grigoriadis,
Direttore marketing online, Eurobet*

Puntata secca sull'azione

Sul campo, in pista o al casinò, alzare la posta in gioco può voler dire anche aumentare l'entusiasmo. Se i fan non hanno i biglietti per la loro partita del cuore o non possono andarci per mancanza di tempo, si consolano facendo scommesse dai loro desktop, laptop, tablet e dispositivi mobili. Considerato che il mercato del gioco d'azzardo e delle scommesse online ha un giro d'affari che supera il miliardo di dollari all'anno, aziende di tutte le dimensioni stanno puntando su questo business.

Parte del gruppo Ladbrokes Coral, Eurobet si è affermato come uno dei marchi più importanti e affidabili nel mercato italiano. L'azienda ha raggiunto questa posizione sfruttando il potere della società madre, mantenendo allo stesso tempo uno spirito e una struttura indipendenti. Eurobet è attiva online in Italia dal 2006 (anno della legalizzazione del gioco d'azzardo online) e attraverso una rete di oltre 850 ricevitorie, posizionandosi tra le realtà innovatrici più rinomate nel panorama europeo del gioco d'azzardo.

Con un'offerta ampiamente diversificata, da scommesse ippiche e sportive a giochi in stile casinò, Eurobet ha proposto per tutti i livelli e gli stili di gioco. Nel 2013, Eurobet ha deciso di amplificare il messaggio e ricorrere a soluzioni di digital marketing per attirare e coinvolgere i clienti. Allo stesso tempo, voleva aumentare la fidelizzazione della clientela, le percentuali di cross-selling e la conversione sui canali online e offline.

"Abbiamo sempre offerto scommesse e giochi per tutte le tipologie di clienti, ma avevamo bisogno di analizzare più a fondo chi è la nostra clientela al fine di aumentare il customer engagement", afferma Alexis Grigoriadis, Direttore marketing online di Eurobet. "Dovevamo comprendere meglio i percorsi dei nostri clienti per sbloccare il vero potenziale di ogni singolo canale".

Dopo aver valutato numerose soluzioni e aver partecipato a conferenze di digital marketing, Eurobet ha scelto Adobe Experience Cloud per lanciare il suo nuovo sito e offrire customer experience mirate. "Abbiamo impiegato diversi mesi non solo per studiare le varie soluzioni, ma anche per valutare le nostre strategie di digital marketing", dichiara Grigoriadis. "Adobe aveva il giusto mix di funzionalità, competenze e idee per aiutarci a migliorare notevolmente l'attribuzione dei clienti, la fidelizzazione e le opportunità di cross-selling".

Una combinazione vincente

Scegliendo Adobe Experience Cloud, che include Adobe Marketing Cloud e Adobe Analytics Cloud, e attingendo alle competenze dei servizi professionali Adobe, Eurobet sapeva di essere sulla buona strada per creare esperienze incentrate sul cliente. L'idea era di sfruttare anche campagne multicanale per entrare in contatto con i clienti online, attraverso un'app mobile e nelle ricevitorie. "Adobe Experience Cloud ci permette di essere ovunque siano i nostri clienti e di creare la migliore esperienza possibile per ciascuno di essi", afferma Grigoriadis.

"Adobe Analytics offre a ciascun destinatario le informazioni precise di cui ha bisogno, rendendo autonomi gli utenti e consentendo agli esperti di digital marketing di concentrarsi sui problemi strategici."

"I prodotti di marketing freeware ci hanno fornito solo una conoscenza basilare della nostra clientela. Adobe Analytics Cloud ci ha consentito di ottenere informazioni approfondite più utili per incrementare i profitti e ridurre i costi."

*Alexis Grigoriadis,
Direttore marketing online, Eurobet*

Per migliorare la visibilità sulle preferenze dei clienti, Eurobet usa Adobe Analytics Cloud, compreso Adobe Analytics Premium per analizzare esattamente cosa funziona e cosa non va in tempo reale. Gli esperti di digital marketing possono anche personalizzare le dashboard per ciascuna delle audience interne, estraendo le informazioni più pertinenti per ogni reparto, ruolo o utente.

"Una delle principali differenze che abbiamo notato è quanto siano migliorate le nostre comunicazioni interne", dichiara Grigoriadis. "Adobe Analytics offre a ciascun destinatario le informazioni precise di cui ha bisogno, rendendo autonomi gli utenti e consentendo agli esperti di digital marketing di concentrarsi sui problemi strategici".

Gli esperti di digital marketing sfruttano anche le integrazioni con Adobe Analytics per eseguire il targeting dei segmenti di clienti in base agli interessi o per promuovere un gioco che potrebbero non aver ancora provato.

In collaborazione con i servizi professionali Adobe, Eurobet ha usato Adobe Analytics per sviluppare dashboard personalizzate basate sugli indicatori chiave di performance (KPI) più significativi dell'azienda: tasso di abbandono dei clienti, cross-selling e attribuzione dal primo all'ultimo punto di contatto. In questo modo, gli addetti al marketing di Eurobet hanno sempre davanti a sé le visualizzazioni generate da questi strumenti durante l'applicazione degli aggiornamenti nel sito, la creazione di campagne multicanale e il testing di nuove offerte per le scommesse. Tuttavia, l'aspetto più importante è che l'azienda ha assunto un maggiore controllo sui propri dati ed è tornata a gestire internamente queste funzionalità dopo un periodo di outsourcing.

"I prodotti di marketing freeware ci hanno fornito solo una conoscenza basilare della nostra clientela", afferma Grigoriadis. "Adobe Analytics Cloud ci ha consentito di ottenere informazioni approfondite più utili per incrementare i profitti e ridurre i costi".

Scommesse di marketing coperte

Per integrare le conoscenze ottenute con Adobe Analytics, Eurobet usa la soluzione Adobe Target all'interno di Adobe Marketing Cloud per testare e applicare i miglioramenti del sito. In ogni fase del customer journey, Eurobet esegue test con contenuti testuali e creativi, nuove promozioni e layout diversi che stimolano la conversione.

"Adobe Marketing Cloud ci permette di provare nuovi giochi ed esperienze che riteniamo possano promuovere i clic, il cross-selling o le scommesse con un rischio limitato per il business", afferma Grigoriadis. "Ha trasformato il nostro business: prima il digital marketing si basava su mere intuizioni, ora invece è realmente data-driven".

Eurobet usa anche la soluzione Adobe Campaign all'interno di Adobe Marketing Cloud per creare un dialogo unico con i clienti. In ogni fase significativa del customer journey, infatti, l'azienda invia comunicazioni mirate ai suoi clienti. Ad esempio, quando un utente si registra o effettua il primo deposito, Eurobet invia dei messaggi sugli incentivi o sulle migliori azioni successive.

PANORAMICA DELLA SOLUZIONE

Adobe Experience Cloud, che include:

Adobe Marketing Cloud

- Adobe Campaign
 - Gestione delle campagne
 - Coordinamento multicanale a livello grafico
 - Profilo cliente integrato
 - Targeting personalizzato
- Adobe Target
 - Personalizzazione automatizzata
 - Targeting basato su regole
 - Test A/B
 - Test multivariati
- Adobe Experience Manager
 - Sites
 - Assets

Adobe Analytics Cloud

- Adobe Analytics
 - Report e analisi di marketing

Servizi professionali Adobe

Per ulteriori informazioni

www.adobe.com/it/marketing-cloud.html

www.adobe.com/it/marketing-cloud/service-support/professional-consulting-training.html

Man mano che diventano disponibili nuove promozioni, Eurobet le propone ai clienti con e-mail o messaggi in-app personalizzati. "Anziché inviare un messaggio in massa a tutti i nostri clienti, dedichiamo il nostro tempo a comunicare in modo incisivo con ogni segmento", afferma Grigoriadis. "Adobe Marketing Cloud ci aiuta a sviluppare conversazioni mirate con i clienti, a vantaggio di tutti. Di conseguenza, la nostra clientela è più fedele e interagisce più spesso con noi, che sia per effettuare scommesse o meno".

Eurobet ha registrato un impatto positivo subito dopo aver introdotto questi miglioramenti. Nel complesso, ha osservato una riduzione del tasso di abbandono fino al 3% e un miglioramento delle campagne di cross-selling e upselling fino al 20%.

In particolare, quando nel 2014 è stato lanciato il nuovo sito dell'azienda, Eurobet era al sesto posto nel suo mercato per volume di scommesse sportive, mentre ora è seconda. Inoltre, l'azienda ha guadagnato posizioni anche sul fronte dei giochi da casinò.

"Adobe Experience Cloud si è rivelato essenziale per i nostri miglioramenti di anno in anno", afferma Grigoriadis. "Mantenendo un approccio data-driven e seguendo le best practice forniteci dai servizi professionali Adobe, siamo certi di poter guadagnare quote di mercato maggiori. Avremo le migliori possibilità di successo".

Una strategia coerente

Sulla base della strategia sviluppata attorno ad Adobe Marketing Cloud, i prossimi miglioramenti di Eurobet saranno lanciati con Adobe Experience Manager. Anziché ripubblicare le pagine in ogni replica del sito, l'azienda prevede di usare template modulari in Experience Manager per distribuire un flusso costante di nuovi contenuti ai clienti online e attraverso campagne multicanale. Nel back-end, gli esperti di digital marketing e gli autori di contenuti potranno avviare più velocemente le modifiche, creando contenuti allineati con il brand e accattivanti per i clienti.

"Che si tratti di creare nuove esperienze o interagire direttamente con i clienti, Adobe Experience Cloud offre le soluzioni avanzate di cui abbiamo bisogno per produrre il maggiore impatto", afferma Grigoriadis.

