

Contributi di esperti Indirizzi corretti: un must





Autore

Fabrizio Rizzello
fabrizio.rizzello@post.ch
www.post.ch/match

Dal 2003 Sales Manager Data Solutions

Aziende e istituzioni hanno verosimilmente a che fare con flusso di dati enorme e spesso caotico. È necessario pertanto adottare soluzioni efficienti dal profilo della registrazione, dell'elaborazione e della disponibilità dei dati. Soprattutto nel Direct Marketing, ma non solo.

Il Centro di competenza Indirizzi della Posta Svizzera, con sede a Kriens, ha fatto della gestione dei dati la sua principale competenza. Dispone di un accesso speciale a tutti i cambiamenti di domicilio delle persone fisiche in Svizzera ufficialmente notificati alla Posta. Secondo le statistiche, la percentuale annua di traslochi supera il 10%; ciò significa che, ogni anno, oltre 700 000 svizzeri cambiano domicilio, in altri termini più di 450 000 nuclei familiari. Un numero incredibile.

La banca dati traslochi, creata nel 1996 e da allora costantemente aggiornata, contiene più di 5 milioni di indirizzi; questi dati costituiscono la base per la linea di prestazioni DCL MAT[CH]move che consente un aggiornamento automatico degli indirizzi. Attualmente in Svizzera più di 300 clienti dei settori più diversi utilizzano questa prestazione tanto che ogni mese il Centro di competenza tiene aggiornati circa 100 milioni di indirizzi. La tendenza, inoltre, è in crescita: a ribadire l'importanza di indirizzi corretti e attualizzati per un contatto di qualità con la clientela.

Un test chiarificante

«In che stato sono i miei indirizzi?» Chi si pone questa domanda o chi, pianificando un consistente invio a persone private, prima desidera sistemare i suoi dati di base, può farsi una chiara idea della situazione grazie ad un test ossia un'analisi approfondita degli indirizzi. In questo caso è fondamentale scegliere un partner competente per la gestione e l'elaborazione degli indirizzi.

Gli invii di ritorno sono costosi in quanto comportano viaggi postali a vuoto, la perdita dei mezzi pubblicitari direttamente spediti e quindi i costi del successivo lavoro di mutazione. Ciononostante dati di base aggiornati sono imprescindibili per un Direct Marketing di successo. Tuttavia si può prevenire tutto questo: un test professionale fornisce una prima panoramica statistica sullo stato dell'archivio indirizzi. L'esperimento si svolge attraverso diversi passaggi.

- Verifica della **correttezza postale** di nomi di vie e località per mezzo di MAT[CH]post: in questo modo il cliente scopre il livello di qualità dei suoi indirizzi e il numero di quelli che andrebbero corretti o completati.
- Analisi delle **potenzialità di trasloco** degli indirizzi con MAT[CH]move: numero degli indirizzi cambianti nei dati di base.
- Analisi degli indirizzi **recapitabili per posta**: se il cliente dispone di un vecchio archivio con indirizzi inattivi, grazie a MAT[CH]swiss (banca dati con oltre 6 milioni di indirizzi di privati) è possibile individuare gli indirizzi ancora recapitabili.

Inoltre il test può essere ampliato su richiesta con MAT[CH]double che segnala quali indirizzi compaiono due o più volte in un archivio.

Il test mostra in modo affidabile lo stato degli indirizzi e costituisce un'utile base decisionale per scegliere il prodotto più adatto per la gestione degli indirizzi, tenendo conto anche del prezzo e includendo un'analisi precisa con

commento e un'offerta su misura per la gestione dei dati in questione. Dopodiché il cliente può decidere se avvalersi di dati precisi e aggiornati.

Trattamento degli invii di ritorno centralizzato: la costante gestione dei dati

Il Direct Marketing è sempre vincente soprattutto in Svizzera visto che il suo successo è da attribuirsi anche ad un'ineccepibile qualità del recapito. Tuttavia, nel caso di una vivace attività di mailing, non è possibile evitare completamente invii di ritorno. Nell'epoca del «Customer Relationship Management» è imprescindibile aggiornare gli indirizzi, in ogni caso acquisire nuovi clienti costa denaro e anche parecchio. Molto più economico dunque è conservare i contatti che si hanno già. La fidelizzazione del cliente comporta anche eseguire costantemente e accuratamente le mutazioni degli indirizzi e integrare le informazioni fornite degli invii di ritorno. Eseguire tali operazioni internamente è decisamente oneroso: gli invii di ritorno non vengono recapitati ai committenti sempre in modo ordinato, poi occorre smistare le buste e cancellare o mutare manualmente gli indirizzi sbagliati. I motivi per considerare un outsourcing di queste mansioni sono davvero molti.

Senza mai lasciare il circondario postale

Un'elaborazione degli invii di ritorno, elettronica e intelligente, come quella proposta dalla Posta Svizzera, punta su una costante gestione dei dati. Le pile di invii di ritorno vengono già trattenute presso i centri lettere: è molto più pratico raccogliere questo tipo di invii là dove arrivano. Il Centro di competenza Indirizzi ha ottimizzato il trattamento degli invii dal profilo prettamente tecnico e l'ha adattato alle esigenze individuali del cliente.

- Gli invii di ritorno vengono registrati e spariti interamente online.
- Tutti gli invii di ritorno vengono classificati e ridotti in formato elettronico, vengono quindi scansionati e, su richiesta, integrati nella banca dati del cliente oppure riconsegnati in una banca dati separata per gli invii di ritorno.
- Nell'arco di pochissimo tempo, il committente riceve un determinato volume di dati rielaborato e di alta qualità per un eventuale aggiornamento in caso di invio successivo.
- Il cliente riceve inoltre un rapporto dettagliato sulla campagna da integrare nelle sue analisi di marketing.
- Su richiesta, i rinvii fisici vengono direttamente distrutti, archiviati oppure restituiti al committente.
- Per individuare eventuali indirizzi sbagliati, viene verificato il loro stato aggiornato mediante un allineamento con la banca dati traslochi MAT[CH]move.

L'elaborazione degli invii di ritorno è estremamente vantaggiosa per il committente:

- la qualità degli indirizzi viene notevolmente migliorata
- i costi di produzione, di personale e di infrastrutture calano
- la messa al macero viene eliminata (rinvii fisici)
- i costi successivi per i mailing futuri vengono minimizzati grazie ad un numero di invii di ritorno molto inferiore
- base strutturata per tabulati e statistiche sotto forma di dati
- possibilità di mettere a disposizione in anticipo un budget
- ottimizzazione dei mailing successivi

A seconda delle caratteristiche, più o meno prestazione

I clienti possono scegliere tre varianti per l'elaborazione degli invii di ritorno. Oltre all'offerta di base «Invii di ritorno standard», la Posta Svizzera offre altri servizi integrati.

«Invii di ritorno standard»

Gli invii di ritorno vengono riuniti e passati allo scanner direttamente presso i centri lettere della Posta, quindi inviati al committente come set di dati per l'allineamento. Gli invii di ritorno fisici vengono distrutti o, su richiesta, raccolti e rispediti al committente.

«Invii di ritorno move»

Sulla base dell'offerta «Invii di ritorno standard», gli invii vengono allineati con la banca dati traslochi MAT[CH]move. In questo modo il committente dispone dell'indirizzo corretto di tutte le persone residenti in Svizzera registrate in questa banca dati. Naturalmente l'allineamento è compatibile con la banca dati del cliente.

«Invii di ritorno Move&Search»

Per indirizzi particolarmente preziosi vale la pena prendere in considerazione anche questa prestazione supplementare oltre alla variante «Invii di ritorno move». L'indirizzo di spedizione andato perduto viene sempre ricercato presso gli uffici postali preposti e presso il controllo abitanti.

La Posta Svizzera
PostMail
Marketing diretto
Viktoriastrasse 21
3030 Berna

Telefono 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.posta.ch/directpoint