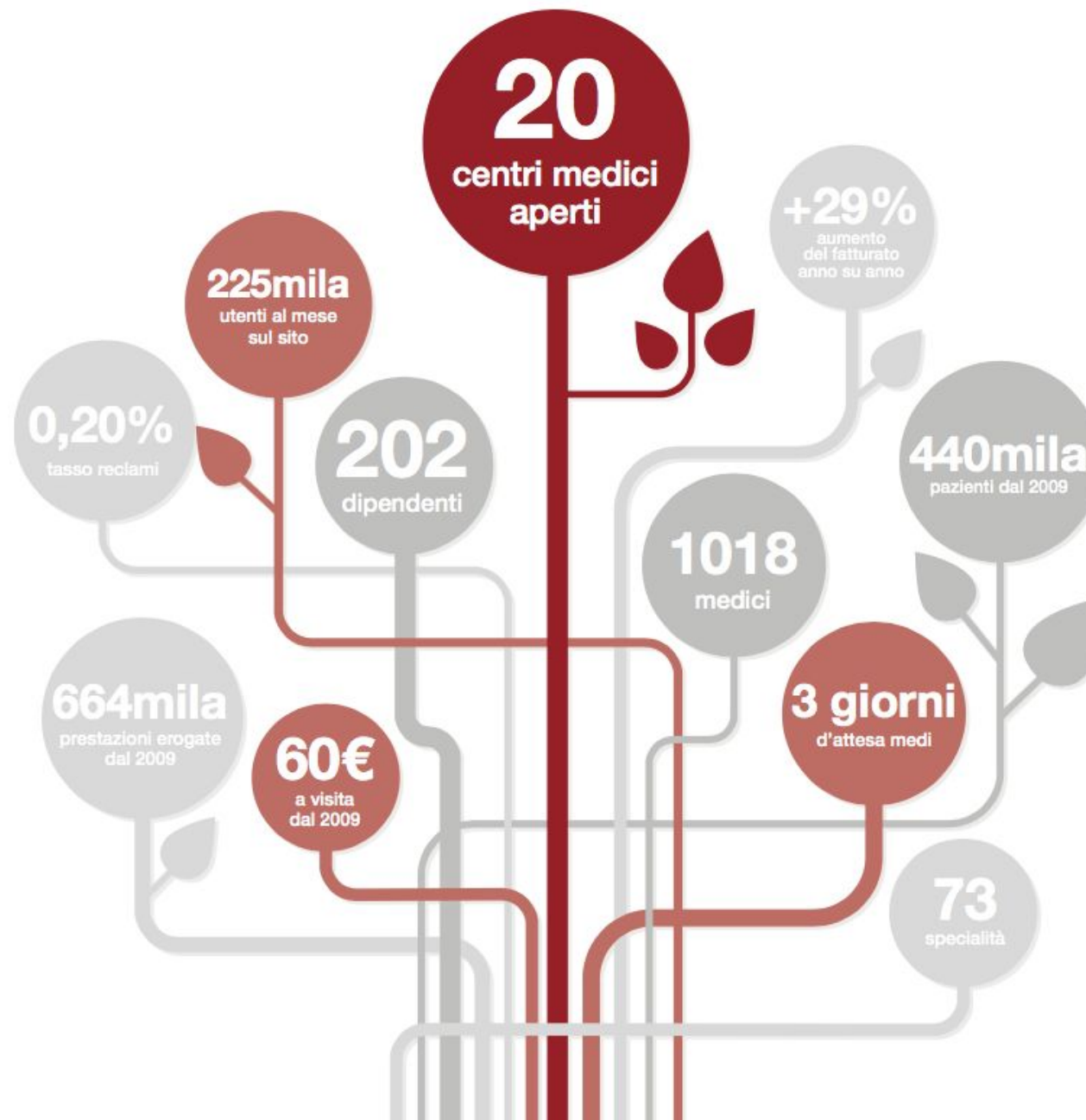


Silvano  
Rubino



- 22 maggio 2020





# OBIETTIVO

Migliorare la comunicazione con gli utenti, personalizzando il più possibile il tipo di messaggi, sulla base di bisogni espressi o impliciti e di presa in carico globale.

# STRUMENTI

Un progetto di marketing automation attraverso l'uso della **piattaforma Hubspot** con l'obiettivo di seguire i pazienti in un percorso personalizzato di salute e prevenzione, in un'ottica di corretta informazione, utilizzando l'ampia disponibilità di contenuti di divulgazione medico scientifica realizzati negli anni dal Santagostino (magazine verticali, canale Youtube, schede mediche di approfondimento ecc)

# WORKFLOW

Mail per visite di controllo periodiche,  
comunicazioni legate alla fascia di età,  
comunicazioni in base al comportamento del  
paziente sia off line (ad esempio un paziente che  
aveva effettuato una specifica visita medica) sia on  
line (ad esempio pagine visitate del portale web).

- **Workflow periodici**
- **Workflow upselling**
- **Workflow anagrafici**
- **Workflow trigger campaign**
- **Workflow compleanni**

## Prima e-mail di suggerimento



Ciao **First name** ,

un controllo dei nei una volta all'anno è uno strumento fondamentale di **prevenzione contro** una delle forme più aggressive di tumori: **il melanoma**.

La dott.ssa Sanja Javor, dermatologa del Centro Medico Santagostino, ci spiega [in questo video](#) l'importanza del controllo periodico dei nei e cos'è la regola dell'ABCDE.

**Prenota il tuo controllo** e per qualsiasi richiesta o informazione non esitare a [contattarci!](#)

[Prenota qui la tua visita](#)

Lo staff del Santagostino

Centro Medico Santagostino, Via Temperanza, 6, Milano, MI 20127, Italia

[Annulla iscrizione](#)



Seconda e-mail di suggerimento nel caso in cui la prima e-mail di suggerimento non generasse la prenotazione, 8 giorni dopo, viene inviata la seconda



Ciao **First name** ,

le linee guida dicono che il controllo dei nei va fatto almeno **una volta all'anno**, a seconda del tipo di pelle.

Al Santagostino **costa 60 euro** e si prenota online senza attese.

[Prenota subito la tua visita!](#)

Per qualsiasi richiesta o informazione, puoi contattarci [qui](#)

Lo staff del Santagostino

Centro Medico Santagostino, Via Temperanza, 6, Milano, MI 20127, Italia  
[Annulla iscrizione](#)



# E-mail di ringraziamento Inviata automaticamente a coloro che hanno effettuato la prenotazione



Ciao Lettore,

ti meriti i nostri complimenti: sei una persona che pensa alla prevenzione.

**Grazie per aver prenotato**, ti aspettiamo nel nostro Centro.

Nell'attesa, approfondisci i dettagli dell'esame dei nei in epiluminescenza.

[Scopri come si svolgerà la tua visita](#)

Per qualsiasi richiesta o informazione, puoi contattarci [qui](#)

A presto

Lo staff del Santagostino

Centro Medico Santagostino, Via Temperanza, 6, Milano, MI 20127, Italia

[Annulla iscrizione](#)





# PAROLA CHIAVE: FIDUCIA

Diventare "agenti del cambiamento", con una comunicazione capace di accompagnare il paziente non solo verso l'erogazione della prestazione, ma anche dentro una **corretta informazione** che lo porti a una conoscenza personalizzata di tutto ciò che gli può servire per il suo benessere (che non è solo curare un sintomatologia). Quindi l'obiettivo NON è solo la **conversione**, la vendita di un servizio, ma la costruzione di un rapporto di fiducia di lunga durata tra il Centro Medico e il paziente.

# PRIMI RISULTATI

Di risultati del 1° quadrimestre di attività, ottenuti attraverso la creazione di oltre 100 workflow, sono stati:

- 50.000 comunicazioni/mese
- prenotazione di oltre 2.500 visite
- aumento dell'open rate e del click rate rispetto a newsletter tradizionali
- aumento del numero di "ritorni" dei vecchi pazienti

# CON CHI?



Il progetto è stato realizzato con una scrupolosa attenzione alle tutele previste dal GDPR per il settore sanitario.

Il progetto è stato realizzato in collaborazione con la società Del Monte & Partner e con la piattaforma HubSpot - Growth Suite Professional.

Tempistiche: progetto avviato a Febbraio 2019 e messo in produzione a Ottobre 2019.

# THANKS!

02 89701701 • [cmsantagostino.it](http://cmsantagostino.it) • mail