

Aa

Application Service Provider (ASP)

- Società che offre servizi e software con interfaccia web.
- Non è necessario installare alcun software sul computer; i servizi ed il software sono accessibili direttamente tramite un browser web.

Autorisponditori (Autoresponders)

- Un autorisponditore è un meccanismo di invio di un messaggio e-mail dietro la ricezione di un altro email.
- Nell'email marketing si tratta di un sistema di invio in automatico di messaggi email programmati in seguito ad un evento (es. sottoscrizione di un utente ad una mailing list, ricezione di un messaggio email).

Bb

Blacklist

- Lista gestita dagli ESP (Email Service Providers - fornitori di servizi per l'email marketing) e dagli ISP (Internet Service Provider) che contiene l'elenco di coloro che generano spam ed i loro i messaggi.
- Se un messaggio viene inviato da una società che figura in questa lista, il messaggio può essere bloccato dai filtri anti spam prima che raggiunga i destinatari.
- Insieme con le 'whitelist', le blacklist rappresentano l'ossatura di molti filtri anti-spam.
- Vedi inoltre: Whitelist, Spam Filter

Body - Corpo del messaggio

- La parte di contenuto di un'email.
- Vedi anche: Header

Bounce

- Email che tornano al server da cui sono state spedite, a causa di un problema di consegna.
- Solitamente i bounce si distinguono in 'hard' e 'soft' bounce:
- Un '**hard**' bounce si verifica quando il problema è permanente, ad es. quando un indirizzo email non esiste o non è corretto.
- Un '**soft**' bounce si verifica quando c'è un malfunzionamento temporaneo, ad es. la mailbox del destinatario è piena.

Bounce Rate - Tasso di Bounce

- Rappresenta la percentuale delle email -inviato attraverso un software per l'email marketing - che non vengono recapitate.

- Vedi anche: Bounces

Cc

Call to Action

- La call to action è l'invito a compiere un'azione, ad es. cliccare su un link o guardare un video inserito in un messaggio email.
- Questa richiesta rappresenta in genere il primo passo del un processo di interazione tra un'azienda ed i propri utenti.

Churn Rate - Tasso di Cancellazione

- Rappresenta la proporzione relativa a coloro che si cancellano da una newsletter in un determinato lasso di tempo.

Click / Click Through

- Il numero totale dei click su un link contenuto in una email o newsletter.

Click Rate Lordo - Gross Click Rate

- E' la percentuale che indica il numero click totali per tutti i messaggi inviati
- Vedi anche: Click, Volume di Invio

Click To Open Ratio

- Il rapporto tra click e open rate. Descrive la proporzione tra le persone che hanno aperto una email e successivamente cliccato almeno su uno dei link in essa contenuti.
- Il rapporto Click-to-Open è un indicatore significativo della qualità della tua campagna.
- Vedi anche: Open Rate, Click Rate.

Closed Loop Marketing

- Il Closed Loop Marketing Cycle descrive il ciclo ideale di un'attività o campagna di email marketing. Grazie ai numerosi strumenti a disposizione è possibile implementare ad aggiornare i profili degli utenti e, in base ai nuovi profili creati, possono essere strutturate ed ottimizzate tutte le successive campagne email e newsletter. Grazie a questo ciclo continuo è possibile migliorare costantemente le performance delle proprie campagne.

Content Management System (CMS)

- E' il software che ti permette di creare, modificare e pubblicare informazioni su sito o in un messaggio email.

Confirmed Opt-In - Opt-in con conferma

- Processo di registrazione per cui la persona che si iscrive riceve una email di conferma, con la possibilità di cancellarsi, prima che gli/le venga inviata la prima newsletter o campagna email. E' un processo utilizzato molto comunemente ma non offre tutte le garanzie del "Doppio Opt-In".
- Vedi anche: Opt-In, Singolo Opt-In, Doppio Opt-In

Control of Success

- La misurazione e la valutazione del successo della strategia di marketing attraverso l'analisi del comportamento di click.
- Vedi anche: Open Rate, Click Rate, Purchase Rate, Conversion Rate, Click-to-Open-Ratio

Conversion

- La conversione di una persona che risponde (un destinatario email che clicca un link ipertestuale all'interno di una email, per esempio) in un compratore. Può essere anche collegato a download, registrazioni o similari.

Conversion Rate - Tasso di Conversione

- E' rappresentato dal numero di destinatari che hanno compiuto una determinata azione – ad es. un acquisto, un download o una registrazione – in relazione al volume totale di email inviate. Lo scorso anno scorso il tasso di conversione medio è rimasto appena al di sotto del 2% per la maggior parte delle campagne.

Conversion Rate

- Il numero di destinatari che hanno compiuto una determinata azione – ad es. l'acquisto, il download o la registrazione – in relazione al volume spedito di email. L'anno scorso il Conversion Rate è stato appena sotto del 2% sulla media di gran parte delle campagne.

Costo per Click (CPC)

- Indicatore utilizzato nel marketing online per indicare il costo di una attività di email marketing in base a ogni click sui link contenuti in un messaggio email.

Costo per Ordine (CPO)

- Descrive il costo di un'attività di email marketing in base ad ogni transazione completata (ad es. acquisto di un prodotto).

Customer Relationship Management (CRM)

- Il customer relationship management, o gestione delle relazioni con i clienti, è la disciplina di marketing che consente una più profonda e duratura relazione tra un'azienda ed i propri clienti attraverso l'integrazione di tutte le attività di comunicazione/marketing e di servizio al cliente con delle specifiche tecnologie.

Click Rate / Click Trough Rate (CTR)

- La percentuale di click sul numero totale di email inviate.
- Vedi anche: Broadcast Volume

Dd

Deliverability

- Il concetto di deliverability (letteralmente "buona consegna" di un messaggio) indica l'invio sicuro e garantito di un messaggio email al destinatario.
- L'invio sicuro di una email o newsletter a volta può risultare difficile a causa dei filtri anti spam, dei firewall etc Questi problemi possono essere risolti introducendo alcune misure. Ti invitiamo a visitare il nostro sito per ulteriori informazioni sui [nostri rapporti con gli ISP](#).

Dialogue marketing

- Rappresenta le strategie di direct marketing create per spingere i destinatari ad un'azione di risposta diretta (response), ad es. concorso o incentivo.
- Vedi anche: Direct Marketing, Response

Direct Marketing

- Il direct marketing, a volte definito anche dialogue marketing, comprende tutte le attività di marketing volte alla creazione di una rapporto interattiva con i propri utenti, con l'obiettivo di indurli a compiere una reazione immediata e misurabile (response).
- Vedi anche: Dialogue Marketing, Response

Dominio Email

- E' la parte dell'indirizzo email che compare a destra del simbolo @ (ad es. @ecircle.com).

Double Opt-In - Doppio Opt-In

- E' quel processo di registrazione per cui ogni utente che si registra riceve successivamente un'email in cui viene invitato a riconfermare la propria registrazione ad es.: cliccando su un link all'interno del messaggio.
- E' la procedura che offre la massima sicurezza e la più alta qualità degli indirizzi per le future attività di email marketing, e consigliamo di utilizzarla sempre.

Duplicato

- Indirizzo email che compare due o più volte in un database.

Ee

Editoriale

- E' la parte introduttiva una newsletter o di una campagna email che ha l'obbiettivo di attirare l'attenzione del lettore verso uno specifico argomento all'interno del messaggio.
- Le email che contengono un editoriale sono quelle che ottengono solitamente risultati nettamente migliori.

Email Client - Client di Posta

- Un client di posta (o Mail User Agent, MUA, client di e-mail) è un programma che consente di gestire la composizione, la trasmissione, la ricezione e l'organizzazione di e-mail (i messaggi di posta elettronica) da e verso un server di posta. Sono client di posta ad es. Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc...

Email in Flash

- Il Flash è un formato predisposto per internet che consente di creare animazioni vettoriali.
- L'uso di Flash rende possibile l'integrazione di animazioni ed elementi interattivi all'interno di un messaggio email o una newsletter.

Ff

Falso Positivo

- Indica un'email erroneamente classificata come spam o bloccata dai filtri anti-spam.
- Vedi anche: Spam, Spam Filter, Blacklist

Frequently Asked Questions - Domande Frequenti (FAQ)

- E' l'abbreviazione per Frequently Asked Questions, ovvero le domande più frequenti in merito ad un argomento o prodotto.

Filtro Antispam

- Programma che opera su un email server o sul client email dell'utente per filtrare e/o bloccare le email indesiderate.
- Blacklist e Whitelist rappresentano il fulcro della maggior parte dei filtri antispam.
- Vedi anche: Spam, Blacklist, Whitelists

Footer

- E' il testo inserito alla fine di un messaggio email che contiene informazioni specifiche sul mittente della mail, ad es. un flag oppure un link.

Formato HTML

- Sono messaggi email e newsletter formate non solamente da caratteri testuali, ma programmate nello stesso modo di un sito web. L'HTML permette di abbinare al testo delle fotografie, dei video ed eventuali altri elementi interattivi all'interno dell'email.
- Vedi anche: Formato Testo, Formato Multi-Part

Formato Multi-Part

- Indica un'email o newsletter inviata sia in formato testo sia in formato HTML. Sarà il client di posta del destinatario a stabilire quale delle due versioni visualizzare al momento dell'apertura. Se non è possibile visualizzare il formato HTML, viene scelta in automatico la versione testo.
- Vedi anche: Formato HTML, Formato Testo

Formato Testo

- Sono i messaggi email e le newsletter formate solo da caratteri testuali non codificati. Gli elementi creativi come ad es. colori, foto e utilizzo di più caratteri diversi di testo sono possibili solo utilizzando il formato HTML.
- Vedi anche: Formato HTML, Formato Multi-Part

Free Mailer

- Un provider gratuito per indirizzi email come gmail.com o yahoo.it.

Gg

Geo-targettizzazione

- Le campagne geo-targettizzate sono quelle per cui gli invii vengono effettuati dopo aver targettizzato gli utenti in base alla loro specifica posizione geografica (nazione, regione, città, provincia).
- Vedi anche: Targettizzazione

Hh

Hard Bounce

- Indica un messaggio email rimandato al mittente per via di un errore permanente, ad es. indirizzo email inesistente o sbagliato.
- Vedi anche: Bounce, Soft Bounce, Tasso di Bounce

Ii

Incentivo

- Gli incentivi vengono solitamente usati per aumentare i tassi di risposta ad una campagna email, ad es. premi, coupon con sconti, regali.
- Vedi anche: Response

Individualizzazione

- L'individualizzazione è la creazione di una newsletter o di un messaggio email con contenuti dinamici in base agli interessi e alle preferenze del destinatario.
- Vedi anche: Personalizzazione

Intestazione

- L'intestazione (header) è la parte iniziale di una email. Nell'intestazione sono contenuti i seguenti dati: indirizzi email di mittente e destinatario, data di invio, oggetto del messaggio.
- Vedi anche: Corpo

Internet Service Provider (ISP)

- Gli ISP sono aziende specializzate - come ad es. Tiscali, Telecom, Fastweb - che forniscono ai propri clienti l'accesso ad internet.

Jj

Junk mail

- Sinonimo di Spam.

Ll

Landing Page

- Pagina specifica all'interno di un sito internet dove vengono reindirizzati gli utenti dopo aver cliccato su un link all'interno di una newsletter o di una campagna email.

Lead Generation - Generazione di Lead

- E' il processo con cui si ottengono nuovi lead qualificati tramite campagne di email marketing.
- Vedi anche: Lead, Verticale

List Broking

- Affitto di liste di indirizzi email di utenti che hanno fornito il proprio consenso per email commerciali.
- Vedi anche: Mailing List

Lista Robinson

- Con questo termine si indica la lista degli utenti che non desiderano più ricevere messaggi pubblicitari via posta (email o tradizionale). Questa lista è redatta in genere da una terza parte istituzionale e neutrale.

Mm

Mail Server

- Un mail server (Mail Transfer Agent o MTA) è un programma, e per estensione il computer su cui viene eseguito, che si occupa dello smistamento da un computer a un altro della posta elettronica.

Mailing

- Termine di carattere generale che indica tutte le email inviate durante un'attività di email marketing (campagne email e/o newsletter).
- Vedi anche: Newsletter, Standalone Email

Mailing List

- Lista di indirizzi email a cui inviare campagne email e/o newsletter.

Nn

Newsletter

- Indica un messaggio email inviato regolarmente, ai propri utenti oppure ad altri prospect, per informarli sulle novità e per fornire loro informazioni sull'azienda o su determinati argomenti.

Oo

Oggetto - Subject Line

- E' la parte immediatamente visibile di un messaggio email, ovvero il titolo, che è ciò che viene visualizzato per primo dal destinatario.
- La formulazione dell'oggetto del messaggio ha notevole influenza sul tasso di apertura di un messaggio email o newsletter.
- Per maggiori informazioni leggi in nostro best practice [Come creare un'efficace subject line per le tue campagne](#)

Opt-In

- Processo di iscrizione ad una newsletter o servizio di informazioni. Con il metodo opt-In, l'utente iscritto fornisce il proprio consenso a ricevere future comunicazioni (permission).
- Nelle attività di email marketing si usano 3 metodi di iscrizione/registrazione: Single Opt-In, Confirmed Opt-In e Double Opt-In.

Opt-Out

- Al contrario del metodo Opt-In, durante il processo di iscrizione/registrazione all'utente non viene chiesto il permesso prima dell'invio di un messaggio commerciale ma viene solamente offerta la possibilità di cancellarsi per non ricevere ulteriori comunicazioni.

Pp

Permission Marketing

- Viene definito dal suo ideatore, Seth Godin, come la strategia di marketing che ha l'obiettivo di ottenere dal consumatore il permesso di comunicare con lui. Avere il suo permesso garantisce che il consumatore presti maggiore attenzione al nostro messaggio.
- In questo modo, il destinatario fornisce deliberatamente il proprio consenso a ricevere comunicazioni commerciali e messaggi email ed ha la possibilità di cancellarsi in qualsiasi momento.

Personalizzazione

- Invio di un messaggio personalizzato. I metodi più comuni sono l'utilizzo del nome del destinatario nell'editoriale e l'integrazione di contenuti specifici in base gli interessi o alle preferenze del destinatario (es acquisti precedenti, click, visite a determinate pagine del sito).
- Vedi anche: Individualizzazione

Phishing

- Attività illegale utilizzata per ottenere l'accesso a informazioni personali o riservate con la finalità del furto di identità mediante l'utilizzo delle comunicazioni elettroniche, soprattutto messaggi di posta elettronica fasulli.
- Gli utenti sono invitati, con un invio di email di massa, a visitare un sito fasullo che riproduce perfettamente grafica e loghi dei siti istituzionali e, con la falsa pretesa di controllare la password, i visitatori sono invitati a lasciare i propri dati che possono poi essere utilizzati per avere accesso al conto del visitatore.

Profilazione

- Creazione di profili per i propri utenti all'interno dei quali l'utente stesso può inserire informazioni dettagliate quali nome, indirizzo email, interessi, etc... La profilazione è la base per ulteriori targettizzazioni.
- Vedi anche: Targettizzazioni

Rr

Response Element

- Elemento contenuto di un messaggio email che spinge il destinatario a compiere un'azione. Nelle attività di email marketing è solitamente rappresentato da un link oppure da un coupon o voucher sconto.

Risposta - Response

- Risposta diretta di un destinatario ad un messaggio o ad una campagna pubblicitaria. Nelle attività di email marketing il response è indicato dai click su uno o più link contenuti in un messaggio email o newsletter.

Return on Investment (ROI)

- Indice di redditività del capitale investito

Ss

Segmentazione

- Raggruppamento dei profili degli utenti nel proprio database in gruppi omogenei e con simili caratteristiche. La segmentazione è fondamentale per l'invio targettizzato di campagne email o newsletter.
- Vedi anche: Targettizzazione.

Single Opt-in - Singolo Opt-In

- E' il processo di registrazione per cui basta semplicemente inserire il proprio indirizzo email per iscriversi a una newsletter.
- Legalmente parlando questa procedura è al limite. E' sempre meglio optare per metodi di registrazione come l' "Opt-In Confermato" o il "Doppio Opt-In".
- Vedi anche: Opt-In, Opt-In Confermato, Doppio Opt-In

Soft Bounce

- Identifica un messaggio email rispedito al mittente. Nel caso di un 'Soft Bounce' si tratta di un problema temporaneo, come ad es. casella di posta piena.
- Vedi anche: Bounce, Tasso di Bounce

Spam

- Invio in grande quantità di messaggi indesiderati, per lo più commerciali, senza ottenere l'autorizzazione dai destinatari.
- Unsolicited Commercial Email (UCE) = Email pubblicitarie/commerciali non autorizzate.

- Vedi anche: Filtro Antispam

Spooftng

- E' una tecnica atta alle frodi o attacchi informatici che permette di introdursi in un sistema informativo senza averne l'autorizzazione. L'intruso cambia il proprio numero IP non valido per l'accesso al sistema, in uno autorizzato.
- Tecnica che permette di rendere le linee di comunicazione sgombre, tramite router, da pacchetti inviati per il controllo della connessione.

Standalone Email

- Email commerciale inviata una sola volta ad un indirizzo per una specifica campagna. Tutti i destinatari dell'email hanno fornito esplicitamente il proprio consenso a ricevere messaggi pubblicitari via email.
- La formulazione dell'oggetto del messaggio ha un'importante fondamentale nell'influenzare il tasso di aperture delle email.

Subject

- Parte immediatamente visibile di un messaggio email, ovvero il titolo o parte dell'email che è vista per prima dal destinatario
- La formulazione del subject ha importante influenza sul tasso di aperture delle email.
- Maggiori informazioni: [Come creare delle subject line di successo](#)

Tt

Targettizzazione

- Selezione dei destinatari di una campagna email o newsletter in base a specifici criteri, come età o sesso, per inviare contenuti personalizzati.
- Vedi anche: Geo-Targettizzazione

Tasso di acquisto - Purchase Rate

- E' la percentuale dei destinatari di una campagna email che hanno effettuato un acquisto.

Tasso di Apertura Lordo - Gross Open Rate

- E la percentuale che indica il totale dei messaggi aperti per il volume inviato.
- Vedi anche: Aperture, Volume di Invio

Tasso di Aperture - Open Rate

- Indica la percentuale tra il totale delle email inviate e quelle aperte. Questa percentuale corrisponde al valore effettivo di una email.
- Vedi anche: Volume di Invio

Template

- Modello per una newsletter o messaggio email in formato HTML.

Tracciamento

- Serve per misurare il successo di una campagna email ed il comportamento degli utenti attraverso l'analisi dei click. Permette di calcolare aperture, click e percentuali di risposta.
- Per via delle leggi sulla protezione ed il trattamento dei dati queste analisi devono essere fatte in forma anonima.
- Vedi anche: Tasso di Aperture, Tasso di Click

Tracciamento dei Link

- Il tracciamento dei link all'interno di un messaggio email permette di misurare il successo di una campagna e di studiare il comportamento dell'utente attraverso l'analisi dei click. Gli strumenti per misurare le performance di un'attività di email marketing sono il tasso di aperture (open rate), il numero di click (click rate) e il tasso di risposte.
- Per il completo rispetto delle leggi per la protezione dei dati queste analisi e misurazioni devono essere effettuate in modo anonimo.

Uu

Unsolicited Commercial Email (UCE)

- Unsolicited Commercial Email = Email Commerciali Indesiderate.
- Vedi anche: Spam

Unique

- Numero che indica i destinatari che hanno aperto o cliccato almeno una volta in una campagna email o newsletter.

Unsubscribe - Cancellazione

- Indica la cancellazione di un utente da una newsletter.

Vv

Verticale

- Form specifico o sito internet che permette di generare informazioni di clienti o potenziali prospect.
- Vedere anche: Lead Generation

Videomail

- Messaggio email che contiene anche un video, nel corpo del messaggio. Il video non viene inviato con l'email ma è caricato automaticamente tramite un server quando viene richiesta la visualizzazione (via video streaming).

Volume di Invio

- Numero/quantità di indirizzi email utilizzati durante il processo di invio.
- Vedi anche: Delivered Volume.

Ww

Whitelist

- Lista redatta, da ESP e ISP, dove sono elencati i sender certificati per l'invio di email e newsletter ai destinatari che hanno esplicitamente fornito il proprio consenso a ricevere email commerciali.
- Vedi anche: Blacklist