

Brand online & offsite

Case study: Atlanet

Matthew Childs

Director, eBrands

BRODEUR
IMAGETIME

Brand online & offsite

Online communities

- Usenet newsgroups
- Mailing lists
- Websites
- Blogs

Brand online & offsite

- Challenge: Create a positive brand experience for a non-emotionally positioned b2b/c technology company
- Solution: Turn a potentially neutral or negative situation into a positive brand opportunity

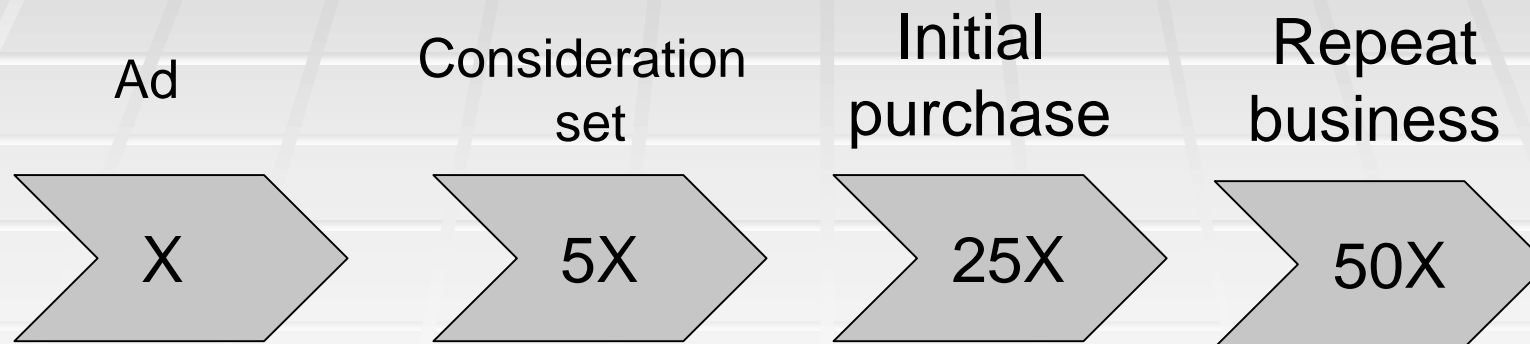
Brand online & offsite

- Situation: Usergroups online are talking about problems they perceive with Atlanet's contract and services
- Strategy: Enter the two affected communities to convert the existing emotions into a positive, pro-active brand experience for customers and potential customers

Brand online & offsite

- CRM as branding?
- Yes!

Because “just sold” and repeat customers are your most valuable customers*:



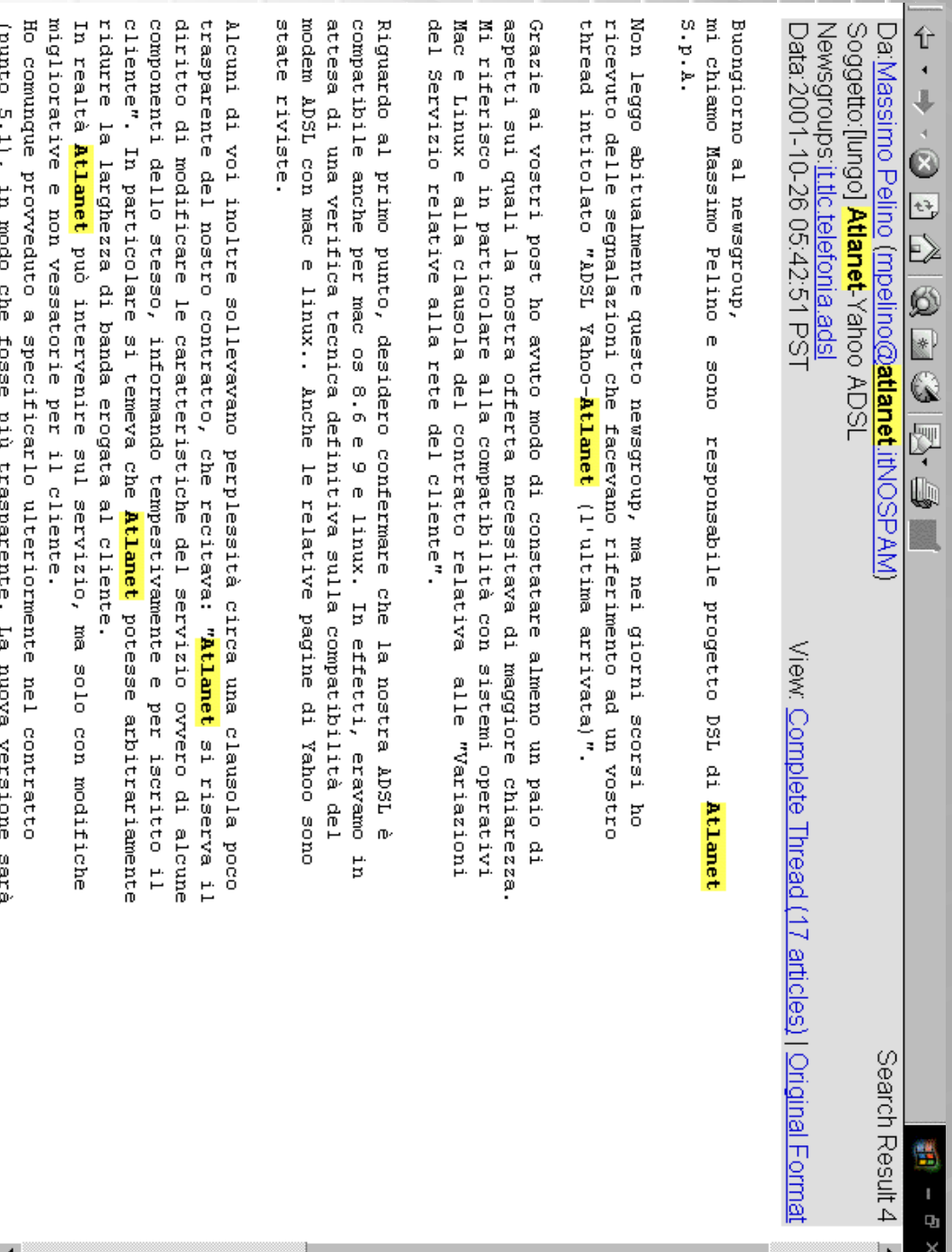
* Forrester Research

Brand online & offsite

The details:

1. The client is notified with suggested responses and a brand voice is crafted for the postings that makes Atlanet “accessible”;
2. Approved responses are posted and then continued engagement in the community dialogue creates goodwill and encourages others to post positive feedback.

Brand online & offsite



Da: Massimo Pelino (mpelino@atlanet.it) (NO SPAM)
Soggetto: [lungo] Atlanet-Yahoo ADSL
Newsgroups: [it:tc.telefonia.adsl](#)
Data: 2001-10-26 05:42:51 PST

View: [Complete Thread \(17 articles\)](#) | [Original Format](#)

Buongiorno al newsgroup,
mi chiamo Massimo Pelino e sono responsabile progetto DSL di **Atlanet** S.p.A.

Non leggo abitualmente questo newsgroup, ma nei giorni scorsi ho ricevuto delle segnalazioni che facevano riferimento ad un vostro thread intitolato "ADSL Yahoo-**Atlanet** (l'ultima arrivata)".

Grazie ai vostri post ho avuto modo di constatare almeno un paio di aspetti sui quali la nostra offerta necessitava di maggiore chiarezza. Mi riferisco in particolare alla compatibilità con sistemi operativi Mac e Linux e alla clausola del contratto relativa alle "Variazioni del Servizio relative alla rete del cliente".

Riguardo al primo punto, desidero confermare che la nostra ADSL è compatibile anche per mac os 8.6 e 9 e linux. In effetti, eravamo in attesa di una verifica tecnica definitiva sulla compatibilità del modem ADSL con mac e linux. Anche le relative pagine di Yahoo sono state riviste.

Alcuni di voi inoltre sollevavano perplessità circa una clausola poco trasparente del nostro contratto, che recitava: "**Atlanet** si riserva il diritto di modificare le caratteristiche del servizio ovvero di alcune componenti dello stesso, informando tempestivamente e per iscritto il cliente". In particolare si temeva che **Atlanet** potesse arbitrariamente ridurre la larghezza di banda erogata al cliente.

In realtà **Atlanet** può intervenire sul servizio, ma solo con modifiche migliorative e non vessatorie per il cliente.

Ho comunque provveduto a specificarlo ulteriormente nel contratto (punto 5.1), in modo che fosse più trasparente. La nuova versione sarà

Brand online & offsite

Dal [Marco Castellese \(castellese@bigfoot.com\)](#)

Soggetto: Re: [lungo] Atlanet-Yahoo ADSL

Newsgroups: [it.tlc.telefonia.adsl](#)

Data: 2001-10-26 06:01:15 PST

Message 5 in thread

[View this article only](#)

- > Voglio ringraziare il newsgroup e quanti di voi ci hanno permesso,
- > attraverso le proprie opinioni, di migliorare la nostra comunicazione
- > al cliente. Vi invito comunque, se lo desiderate, ad utilizzare il
- > nostro customer care per esporci qualsiasi dubbio analogo o
- > semplicemente per farci sapere il vostro parere. L'indirizzo è
- > [servizio-clienti@atlanet.it](#)

Finalmente una persona seria, che non legge il Newsgroup e guarda dall'altra parte...

Dal [Lawrence \(marlaw@jiber.it\)](#)

Soggetto: Re: [lungo] Atlanet-Yahoo ADSL

Newsgroups: [it.tlc.telefonia.adsl](#)

Data: 2001-10-26 06:06:39 PST

Message 6 in thread

[View this article only](#)

Direi che come inizio non poteva essere migliore!

Spero che questa non sia l'ultima volta che un provider scriva sul Newsgroup perchè secondo me è il migliore punto d'incontro tra un provider e degli utenti.

Se non ero già un abbonato ADSL ci avrei fatto un pensiero non male sulla ADSL che proponete.

Byez

Dal [boosook \(indirizzo@nella-firma.com\)](#)

Message 7 in thread

Brand online & offsite

>modem ethernet. Prevedete di dare in comodato anche questa tipologia di modem
>in comodato ai vostri potenziali clienti?

Caro Boak,
buon inizio settimana a te e tutti gli altri.

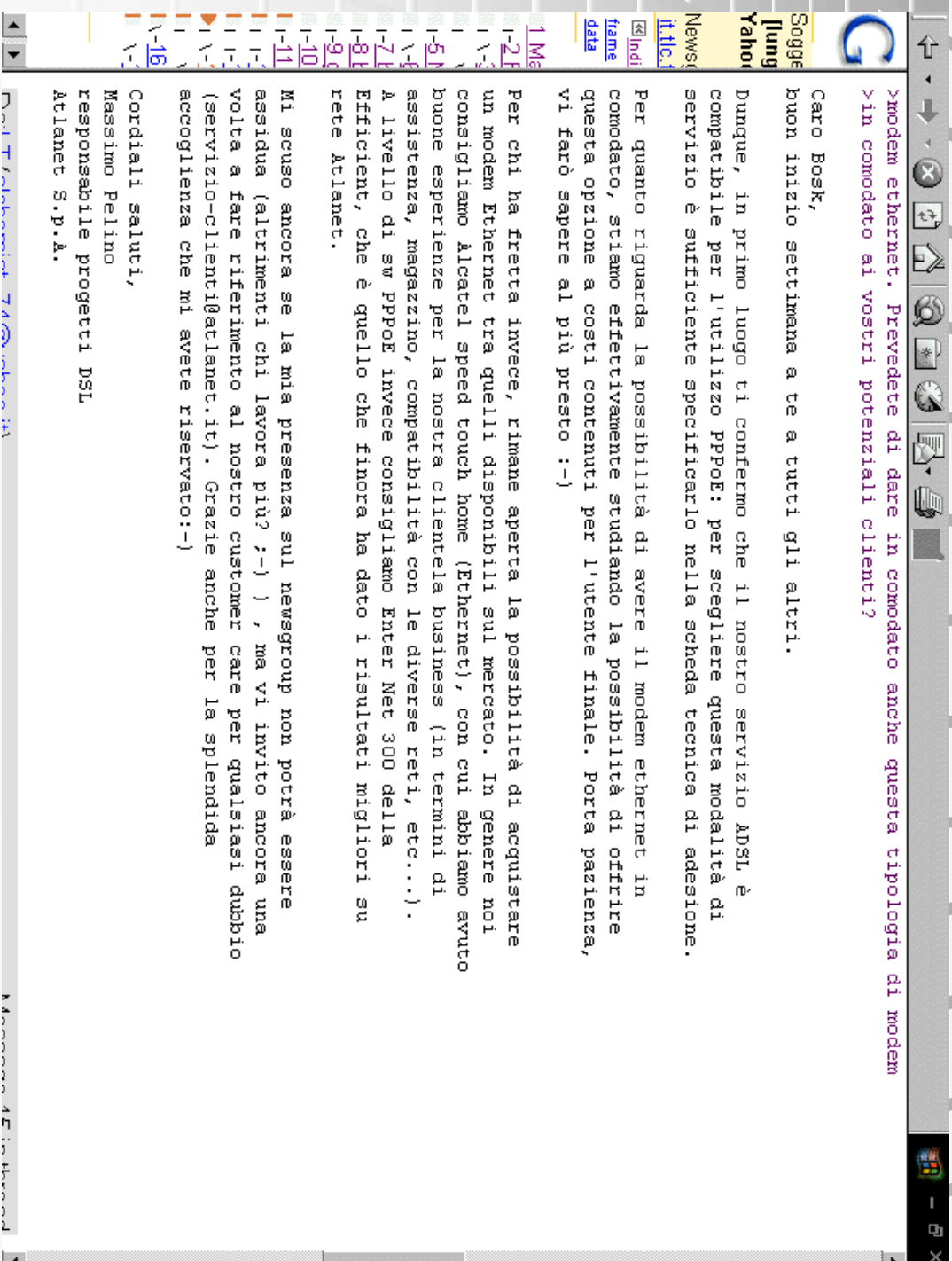
Dunque, in primo luogo ti confermo che il nostro servizio ADSL è compatibile per l'utilizzo PPPoE: per scegliere questa modalità di servizio è sufficiente specificarlo nella scheda tecnica di adesione.

Per quanto riguarda la possibilità di avere il modem ethernet in comodato, stiamo effettivamente studiando la possibilità di offrire questa opzione a costi contenuti per l'utente finale. Porta pazienza, vi farò sapere al più presto :-)

Per chi ha fretta invece, rimane aperta la possibilità di acquistare un modem Ethernet tra quelli disponibili sul mercato. In genere noi consigliamo Alcatel speed touch home (Ethernet), con cui abbiamo avuto buone esperienze per la nostra clientela business (in termini di assistenza, magazzino, compatibilità con le diverse reti, etc...).
A livello di sw PPPoE invece consigliamo Enter Net 300 della Efficient, che è quello che finora ha dato i risultati migliori su rete Atlanet.

Mi scuso ancora se la mia presenza sul newsgroup non potrà essere assidua (altrimenti chi lavora più? :-)) , ma vi invito ancora una volta a fare riferimento al nostro customer care per qualsiasi dubbio (servizio-clienti@atlanet.it). Grazie anche per la splendida accoglienza che mi avete riservato:-)

Cordiali saluti,
Massimo Pelino
responsabile progetti DSL
Atlanet S.p.A.



Results: Atlanet

1. Atlanet modified their contract to make the terms clearer;
2. The community response was overwhelmingly positive to have Atlanet listening to them;
3. Online press covered the responsiveness of Atlanet to online communities as a way CRM would be handled in the future.

"Il contenuto di questa presentazione e' proprieta' intellettuale di Brodeur ImageTime. Nessuna sua parte puo' essere usata o adattata senza il nostro preventivo consenso."