

Growth Hacking

Nicolò Borghi

15.11.2018 - ore 15.00

HELLO

NICOLÒ BORGHI



PRODOTTI & SERVIZI
DIGITALI

[INSTAGRAM.COM/NICOLOBORCHI](https://www.instagram.com/nicoloborghi)

CHI SIAMO

AlwaysBeta è uno studio di design digitale con sede a Milano.

Aiutiamo le aziende a migliorare i propri risultati progettando nuove esperienze utente.

Usiamo il design come strumento di consulenza strategica per rendere i nostri clienti più competitivi grazie a migliori prodotti e servizi digitali.



GROWTH HACKING: DEFINIZIONE



Il growth hacking è una strategia di marketing che, tramite l'utilizzo di diverse tattiche non convenzionali, porta alla crescita di un'azienda.

GROWTH HACKING: DEFINIZIONE

Il growth hacking è una strategia di marketing che, tramite l'utilizzo di diverse tattiche non convenzionali, porta alla crescita di un'azienda.

SEAN ELLIS



GROWTH HACKING

“GROWTH”

Focus sulla crescita:
generalmente di utenti e/o
fatturato.

“HACKING”

Una pratica creativa di trovare
soluzioni inusuali a problemi di
qualsiasi tip

CHI E' IL GROWTH HACKER?



Il growth hacker è pertanto colui che, all'interno di una startup, deve mettere insieme **dati**, **creatività**, **tecnologia**, **design** e **copywriting** per portare ad una **crescita** degli utenti o di qualsiasi altra metrica rilevante.

GROWTH HACKER: LE SKILL

- _ Comprensione di dati e analytics
- _ Codice
- _ Conversion Copywriting (“scrittura persuasiva”)
- _ Creazione di design, immagini, asset visuali accattivanti
- _ User Experience
- _ Psicologia degli utenti

GROWTH HACKING: DA CHI E' USATO?

facebook



airbnb

Uber

MARKETING TRADIZIONALE vs. GROWTH HACKING

MARKETING TRADIZIONALE

L'azienda affida al marketing un prodotto già sviluppato e il marketing lo “vende” al pubblico.

Il marketing tradizionale ha bisogno di grandi budget e di iniziative di ampia portata.

Difficilmente riesce a tracciare ROI e risultati.

GROWTH HACKING

MARKETING TRADIZIONALE vs. GROWTH HACKING

MARKETING TRADIZIONALE

L'azienda affida al marketing un prodotto già sviluppato e il marketing lo “vende” al pubblico.

Il marketing tradizionale ha bisogno di grandi budget e di iniziative di ampia portata.

Difficilmente riesce a tracciare ROI e risultati.

GROWTH HACKING

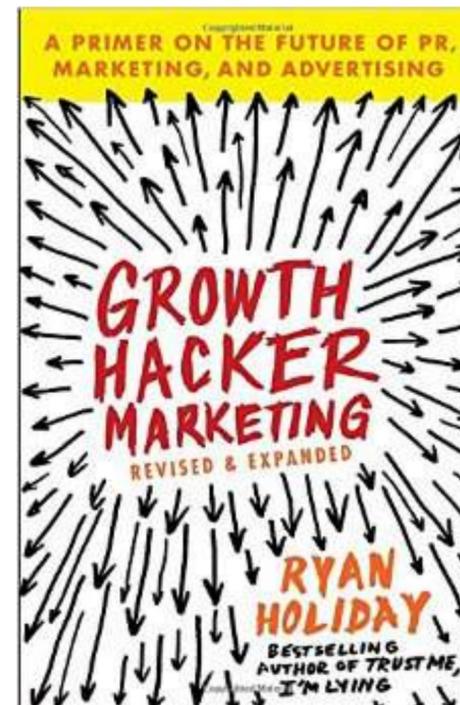
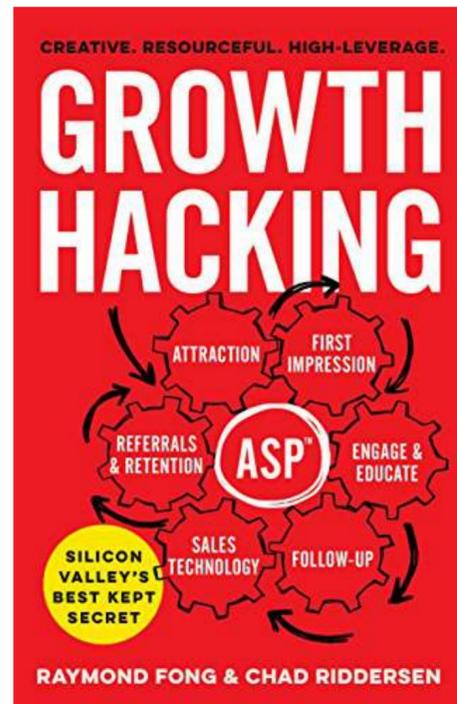
Il growth hacking non è visto come un'attività separata, ma è parte stessa del prodotto.

Il growth marketing arriva a spendere grandi budget, ma spesso parte con risorse limitate e piccoli “esperimenti”.

Il gm si basa interamente sui risultati ottenuti dalle varie iniziative.

AVVERTENZE!

VERO GROWTH HACKING o SOLO DIGITAL MARKETING?



FACCIAMO UN ESEMPIO...

FACEBOOK



FACCIAMO UN ESEMPIO...

AIRBNB

The screenshot shows the Airbnb homepage with the following elements:

- Header:** The Airbnb logo and the tagline "A new way to travel." are on the left. On the right, there are links for "Sign up" and "Log in", and a yellow "Post a room" button.
- Main Search Area:** A large heading "Find a place to stay." is followed by the subtext "Rent nightly from real people in 753 cities in 72 countries." Below this is a search bar with the placeholder text "Where are you going?" and a green "Search" button. Underneath the search bar are three input fields: "Check in" (with a date format "mm/dd/yyyy"), "Check out" (with a date format "mm/dd/yyyy"), and "Guests" (with a dropdown menu showing "1").
- Featured Listing:** A large image of a bedroom with a bed and a window. Below the image is a small profile picture of a host and the text: "Hip Fun Area! - New York, NY" and "\$89/night".
- City Recommendations:** A row of four cards, each with a title, a subtitle, and a representative image:
 - Frances & Greg, Los Angeles:** "Recently reviewed" with a photo of the couple.
 - Washington DC:** "From \$10/night" with a photo of the Lincoln Memorial.
 - Paris, France:** "Rooms from \$20/night" with a photo of the Eiffel Tower.
 - San Francisco, CA:** "Rooms from \$29/night" with a photo of the Transamerica Pyramid.
- Footer:** A section titled "As seen on:" followed by logos for CNN, The New York Times, TechCrunch, Newsweek, THE WALL STREET JOURNAL, and NBC. Below this is a navigation bar with links for "About", "FAQ", "Contact", "Terms & Privacy", "Biggest Deals: New York", "San Francisco", "Paris", "Join us on: Twitter", and "Facebook". At the very bottom, it says "© AirBed & Breakfast, Inc."

FACCIAMO UN ESEMPIO...

AIRBNB

The screenshot shows the Craigslist website for Hartford, CT. The browser address bar displays "http://hartford.craigslist.org/". The page title is "craigslist: hartford classifieds for jobs, apartments, personals, for sale, services, community, and events". The search bar contains "for sale". The main content area is divided into several sections:

- community**: activities, lost+found, artists, musicians, childcare, local news, general, politics, groups, rideshare, pets, volunteers, events, classes.
- housing**: apts / housing, rooms / shared, sublets / temporary, housing wanted, housing swap, vacation rentals, parking / storage, office / commercial, real estate for sale.
- jobs**: accounting+finance, admin / office, arch / engineering, art / media / design, biotech / science, business / mgmt, customer service, education, food / bev / hosp, general labor, government, human resources, internet engineers, legal / paralegal, manufacturing, marketing / pr / ad, medical / health, nonprofit sector, real estate, retail / wholesale, sales / biz dev, salon / spa / fitness, security, skilled trade / craft, software / qa / dba, systems / network, technical support, transport, tv / film / video, web / info design, writing / editing, [ETC], [part time].
- for sale**: appliances, arts+crafts, antiques, auto parts, barter, baby+kids, bikes, beauty+hlth, boats, cars+trucks, books, cds/dvd/vhs, business, cell phones, computer, clothes+acc, free, collectibles, furniture, electronics, general, farm+garden, jewelry, garage sale, materials, household, rvs, motorcycles, sporting, music instr, tickets, photo+video, tools, toys+games, wanted, video gaming.
- services**: beauty, automotive, computer, farm+garden, creative, household, event, labor/move.
- personals**: strictly platonic, women seek women, women seeking men, men seeking women, men seeking men, misc romance, casual encounters, missed connections, rants and raves.
- discussion forums**: 1099, gifts, pets, apple, haiku, philos, arts, health, politic, atheist, help, psych, autos, history, queer, beauty, housing, recover, bikes, jobs, religion, celebs, jokes, rofo, comp, kink, science, crafts, l.t.r., shop, diet, legal, spirit, divorce, linux, sports, dying, loc pol, t.v., eco, m4m, tax, educ, money, testing, etiquet, motocy, transg.

On the right side, there is a "nearby ct" section with a list of nearby areas: albany, boston, cape cod, catskills, central nj, eastern ct, glens falls, hartford, hudson valley, jersey shore, long island, new haven, new york, north jersey, northwest ct, oneonta, rhode island, south coast, western mass, worcester. Below this is a "us cities" section with a list of states: us states, canada, ct worldwide.

FACCIAMO UN ESEMPIO...

AIRBNB

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://hartford.craigslist.org/>. The browser's address bar and search bar are visible. The Craigslist page content includes a navigation menu on the left with links like 'post to classifieds', 'my account', and 'help, faq, abuse, legal'. The main content area is divided into sections: 'community' (activities, lost+found, artists, musicians, etc.), 'personals' (strictly platonic, women seek women, etc.), and 'discussion forums' (1099, gifts, pets, etc.). A 'services' section is also visible at the bottom. An email window is overlaid on the right side of the page, titled 'Post "A couch in the mission " to Craigslist'. The email is from 'Airbnb' and contains the following text: 'Hi Rishi, Re-posting your listing from Airbnb to Craigslist increases your earnings by \$500/month on average. Click here to re-post "A couch in the mission " in 1 click. By re-posting your listing to Craigslist you'll get the benefit of more demand, while still being able to use Airbnb to manage and moderate your inquiries. Best, Airbnb Support Team'. The email interface includes a 'Reply' button and a timestamp of '9:07 AM (3 hours ago)'.

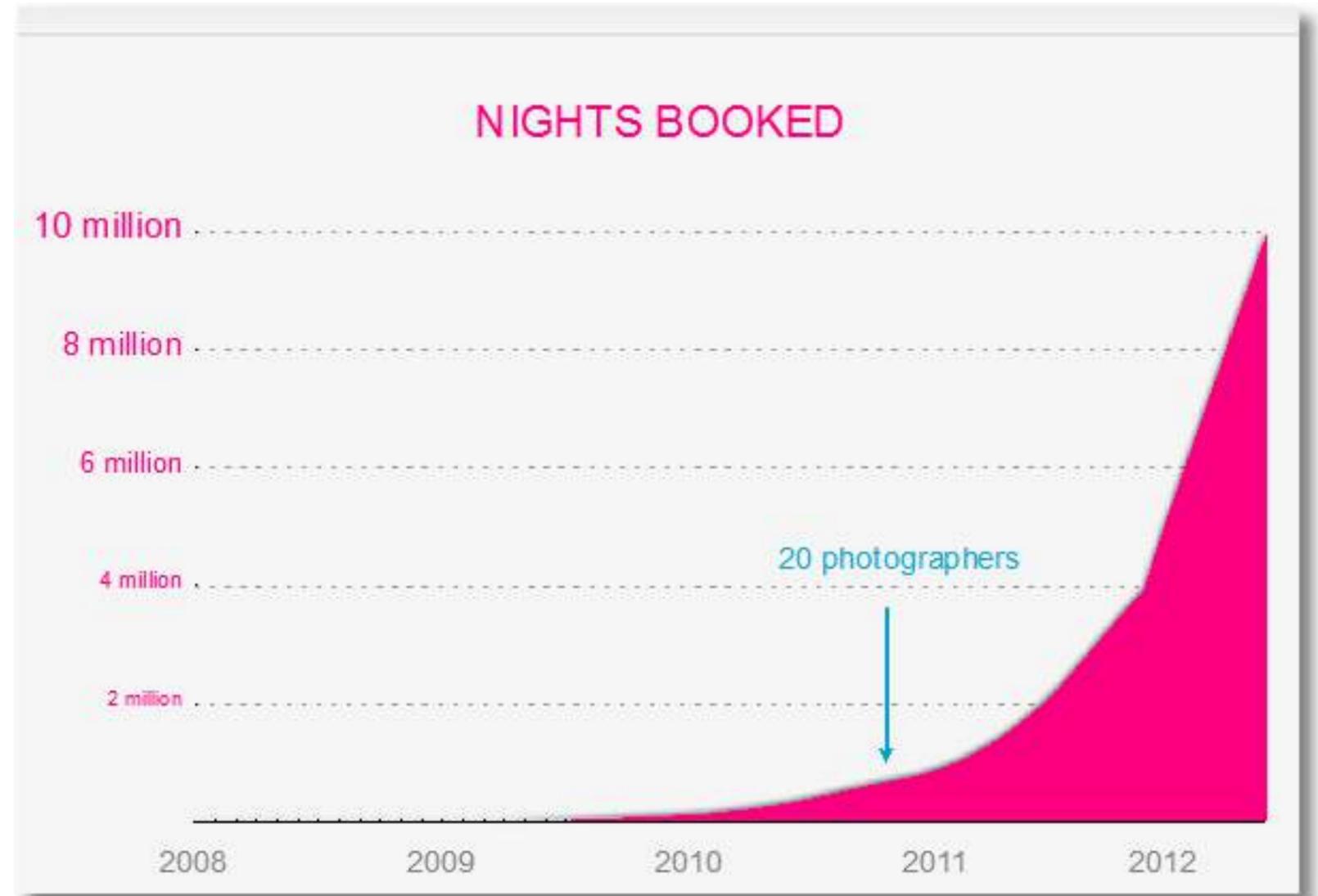
FACCIAMO UN ALTRO ESEMPIO...

AIRBNB

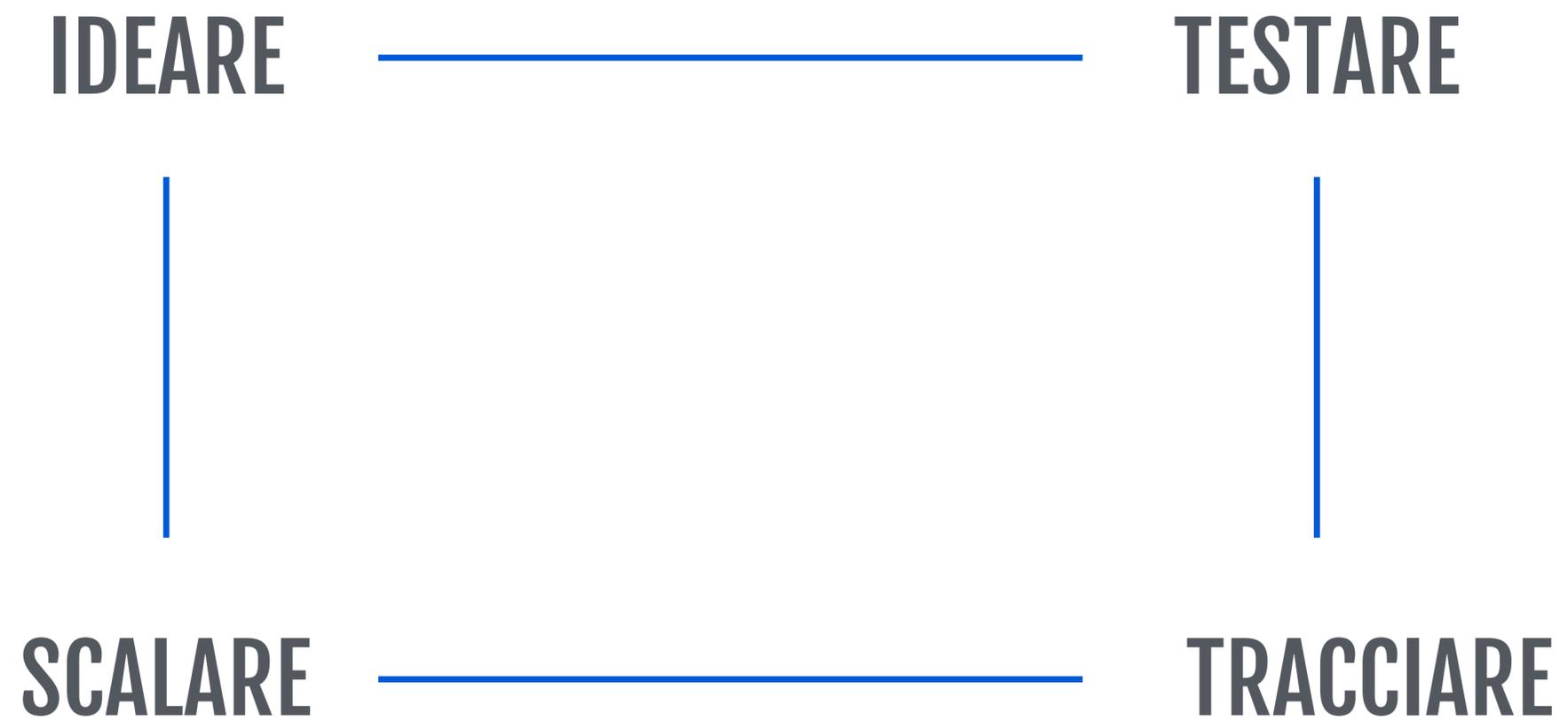


FACCIAMO UN ESEMPIO...

AIRBNB



LE FASI PRINCIPALI



ALCUNE DOMANDE

- Come aumento il numero di persone che mi conoscono?
- Come posso rendere attive queste persone nell'arco di X giorni?
- Quali sono le leve per farli tornare?
- Come faccio a far tornare gli utenti “zombie”?

PRIMA REGOLA

**AVERE UN PRODOTTO CHE
LA GENTE VUOLE**

IL FUNNEL



Il percorso compiuto da una persona, da quanto ci conosce per la prima volta a quando diventa nostro utente (o cliente pagante).

IL FUNNEL

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

REVENUE

IL FUNNEL

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

REVENUE



Il lavoro del
growth hacker è
capire cosa
sposta gli utenti
da uno stadio
all'altro.

IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

ACQUISIZIONE

IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Portare gli utenti al vostro sito:

- blog post
- social media
- PR
- SEO
- Pubblicità online

Cosa tracciare:

- Visite al sito
- Bounce rate

ACQUISIZIONE

IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Portare gli utenti al vostro sito:

- blog post
- social media
- PR
- SEO
- Pubblicità online

Cosa tracciare:

- Visite al sito
- Bounce rate

ACQUISIZIONE

VIRALE = Dropbox
STICKY = Facebook
A PAGAMENTO = Groupon

IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Portare gli utenti al vostro sito:

- blog post
- social media
- PR
- SEO
- Pubblicità online

Cosa tracciare:

- Visite al sito
- Bounce rate

ACQUISIZIONE

VIRALE = Dropbox
STICKY = Facebook
A PAGAMENTO = Groupon

IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Get more space
You currently have 2.25 GB of Dropbox space.

 Upgrade your account Upgrade to Dropbox Pro to get the most space	50 GB <small>or more</small>
 Refer a friend to Dropbox Spread the love to your friends, family, and coworkers	16 GB <small>500 MB per friend</small>
 Connect your Facebook account Share folders with your friends and family in a snap	+ 125 MB
 Connect your Twitter account Invite your friends to Dropbox with a tweet	+ 125 MB



IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Get more space

You currently have 2.25 GB of Dropbox space.

 Upgrade your account Upgrade to Dropbox Pro to get the most space	50 GB <small>or more</small>
 Refer a friend to Dropbox Spread the love to your friends, family, and coworkers	16 GB <small>500 MB per friend</small>
 Connect your Facebook account Share folders with your friends and family in a snap	+ 125 MB
 Connect your Twitter account Invite your friends to Dropbox with a tweet	+ 125 MB



IL FUNNEL: ACQUISIZIONE

Get more space

You currently have 2.25 GB of Dropbox space.



	Year Ended December 31,			Three Months Ended March 31,	
	2008	2009	2010	2010	2011
(Loss) income from operations	\$ (1,632)	\$ (1,077)	\$ (420,344)	\$ 8,571	\$ (117,148)
Adjustments:			(in thousands)		
Online marketing	162	4,446	241,546	3,904	179,903
Stock-based compensation	24	115	36,168	116	18,864
Acquisition-related	—	—	203,183	—	—
Total adjustments	<u>186</u>	<u>4,561</u>	<u>480,897</u>	<u>4,020</u>	<u>198,767</u>
Adjusted CSOI	<u>\$ (1,446)</u>	<u>\$ 3,484</u>	<u>\$ 60,553</u>	<u>\$ 12,591</u>	<u>\$ 81,619</u>
Adjusted Segment Operating Income:					
North America	\$ (1,446)	\$ 3,484	\$ 88,036	\$ 12,591	\$ 38,610
International	—	—	(27,483)	—	\$ 43,009
Adjusted CSOI	<u>\$ (1,446)</u>	<u>\$ 3,484</u>	<u>\$ 60,553</u>	<u>\$ 12,591</u>	<u>\$ 81,619</u>



Connect your Twitter account

Invite your friends to Dropbox with a tweet

+ 125 MB

IL FUNNEL: ATTIVAZIONE

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

IL FUNNEL: ATTIVAZIONE

Fare in modo che gli utenti diventino attivi o abbiano una positiva prima esperienza.

Cosa tracciare:

(dipende dal prodotto)

- Leggano il primo articolo
- Navighino le categorie del nostro e-commerce
- ...

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

IL FUNNEL: ATTIVAZIONE

Fare in modo che gli utenti diventino attivi o abbiano una positiva prima esperienza.

Cosa tracciare:

(dipende dal prodotto)

- Leggano il primo articolo
- Navighino le categorie del nostro e-commerce
- ...

ACQUISIZIONE

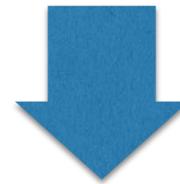
ATTIVAZIONE

PRE SIGN-UP
PRIMA ESPERIENZA
POST SIGN-UP

IL FUNNEL: ATTIVAZIONE

Esempio

Utente cerca un argomento su Google

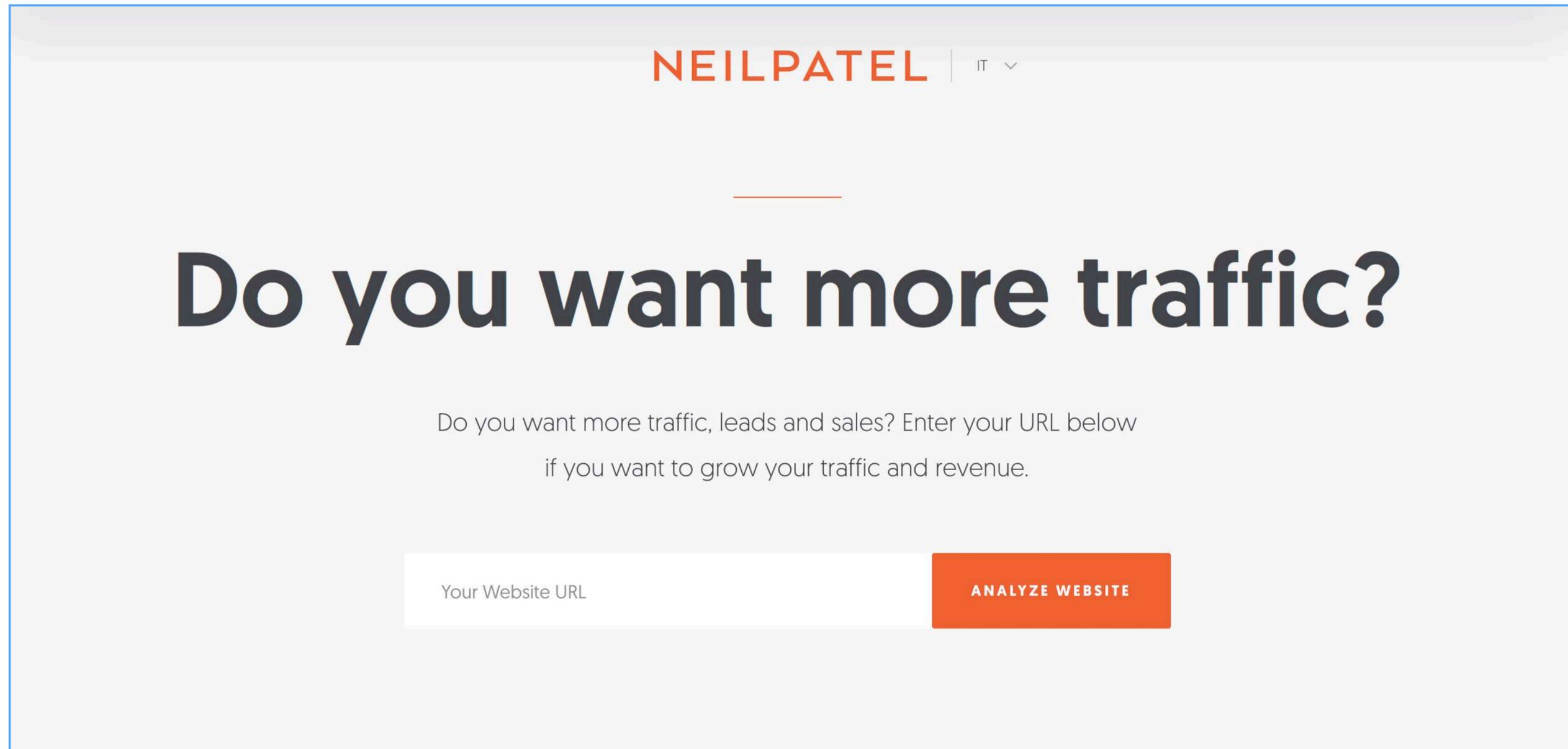


Arriva sul nostro sito e leggere un articolo



Decide di iscriversi alla nostra newsletter

IL FUNNEL: ATTIVAZIONE



NEILPATEL | IT ▾

Do you want more traffic?

Do you want more traffic, leads and sales? Enter your URL below
if you want to grow your traffic and revenue.

Your Website URL

ANALYZE WEBSITE

IL FUNNEL: RETENTION

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

IL FUNNEL: RETENTION

Fare in modo che gli utenti facciano un'azione che li porti ad una visita successiva.

Cosa tracciare:

(dipende dal prodotto)

- Quanti si iscrivono alla mia newsletter
- Quanti seguono altri utenti
- Quanti installano il nostro software e lo utilizzano

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

Problema:

Le aziende spendono il grosso del loro budget nel trovare nuovi clienti piuttosto che nel mantenere quelli attuali.

IL FUNNEL: RETENTION

facebook



IL FUNNEL

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

IL FUNNEL

Fare in modo che gli utenti parlino con altri del nostro prodotto.

Cosa tracciare:

(dipende dal prodotto)

- quante persone invito
- a quante persone mando un messaggio
- ...

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

“Raccomanderesti questo prodotto ad un amico?”

IL FUNNEL: REFERRAL

Net Promoter Score



% PROMOTERS - % DETRACTORS = NPS (NET PROMOTER SCORE)

IL FUNNEL

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

REVENUE

IL FUNNEL

Fare in modo che gli utenti acquistino il mio prodotto

Cosa tracciare:

(dipende dal prodotto)

- ovviamente il fatturato
- rapporto utenti free/utenti a pagamento.
- ...

ACQUISIZIONE

ATTIVAZIONE

RETENTION

REFERRAL

REVENUE

RISORSE E STRUMENTI

INTERCOM
REFERRAL CANDY
VIRAL LOOPS
HOTJAR

GROWTHHACKERS.COM
GROWTHHACKER.TV
INBOUND.ORG



nicolo@alwaysbeta.co

DOMANDE?