[CASE STUDY]

La Stazione Radio Più Diffusa In Italia Utilizza i Servizi di Comunicazione di Kaleyra per Interagire Con il Pubblico in Tempo Reale

Verticale
Musica & Intrattenimento

Location
Italia

Cliente da
1 anno

Prodotti
WhatsApp | SMS

La radio è probabilmente il mezzo personale più sociale nel mondo. Nonostante un mercato in continuo cambiamento e l'accelerazione causata dall'aumento di media alternativi, con il conseguente modificarsi delle aspettative degli utenti, continua a offrire agli ascoltatori una piattaforma unica in grado di connettere i membri della stessa comunità.

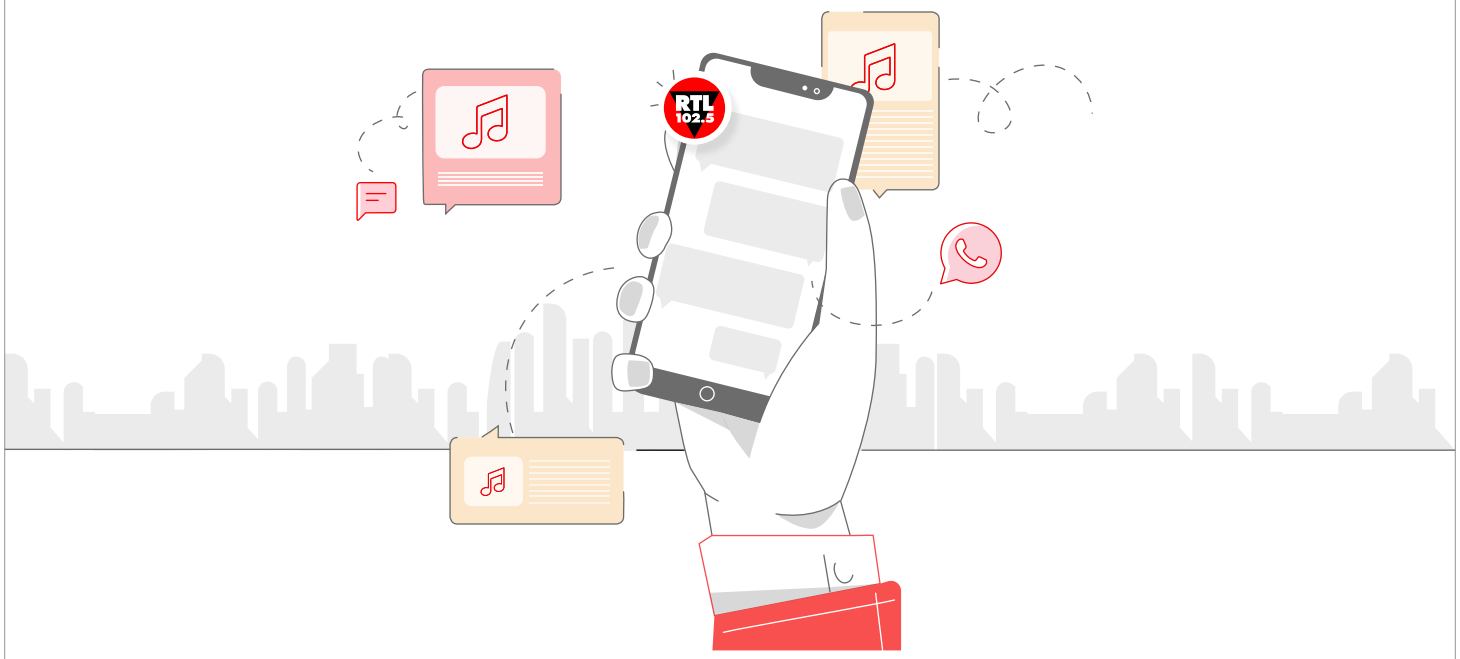
Parallelamente, grazie a funzionalità comunicative interattive e coinvolgenti, la popolarità crescente di app di instant messaging ha obbligato il settore radiofonico a abbracciare nuovi canali di comunicazione per aumentare il livello di ingaggio degli utenti e mantenersi sulla cresta dell'onda.

RTL 102.5, una stazione radio con sede in Italia, desiderava risolvere tante delle sfide comunicative con una **piattaforma tecnologicamente avanzata** che non fosse unicamente in grado di gestire il numero sempre crescente di interazioni con gli utenti, ma anche **affidabile** e **efficiente**. Kaleyra, una piattaforma globale di comunicazione cloud, rispondeva perfettamente a queste esigenze e ha offerto una soluzione ideale per migliorare la comunicazione di RTL con i propri utenti.

Capace di raggiungere milioni di utenti tutte le settimane, la radio continua a giocare un ruolo importante nella vita di tante persone. Secondo un'indagine pubblicata da AGCOM (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni), la radio è al secondo posto dopo la televisione tra i canali più utilizzati.

In Italia, il settore radiofonico copre la metà del business audio, che include la musica e i podcast. Circa il 68% della popolazione italiana ascolta la radio per 149 minuti in media al giorno. Con il crescente aumento di ascoltatori sintonizzati attraverso dispositivi mobile e desktop, diventa urgente il bisogno di implementare una strategia digitale. La attuali stazioni radio hanno bisogno di una piattaforma di comunicazione per interagire con il pubblico in tempo reale e aumentare la user engagement.

A proposito di RTL 102.5



RTL 102.5 è una stazione radio con sede in Italia che trasmette hit musicali di successo e contenuto di intrattenimento sotto varie etichette (RadioFreccia, Radio Zeta, RTL 102.5, e altri). In origine un canale radiofonico, il brand si è riposizionato come radiovisione grazie al lancio di un canale TV molto popolare conosciuto con il nome di **Hit Channel**, successivamente rinominato RTL 102.5 TV.

RTL 102.5 ha una relazione forte con la propria audience e, negli anni, il brand è stato in grado di attrarre milioni di ascoltatori di tutte le età. Volendo mantenere viva la relazione con un'ampia gamma di pubblici, RTL ha trovato un eccellente equilibrio tra programmi musicali, di intrattenimento e d'informazione.

Una tra le principali stazioni radiofoniche italiane, RTL 102.5 ha sempre integrato diverse soluzioni tecnologiche e piattaforme di distribuzione alternative per offrire ai propri ascoltatori un'esperienza di alta qualità. Nel corso degli anni, si è trasformata in fornitore di contenuti multimediali a 360 gradi, preferendo la radiotelevisione come formato editoriale – il solo emittente radiofonico in Italia a riuscirci. Oggi, RTL trasmette sia programmi video che audio attraverso varie piattaforme di distribuzione, incluse radio, televisione, web e mobile. Oltre a contenuti di attualità e musicali, il brand interagisce con le persone attraverso i social media e altri touchpoint digitali.

RTL è stato il primo brand radiofonico in Italia a mostrare sullo schermo televisivo gli SMS di spettatori e ascoltatori.

Le principali sfide e esigenze di RTL

La maggior parte dei formati ospitati da RTL necessita di un'interazione attiva tra presentatori e ascoltatori. La stazione radio propone molti programmi su vari canali in modo simultaneo e, di conseguenza, i presentatori dei programmi di RTL ricevono quasi 250 messaggi degli utenti nello stesso momento.

RTL ospita molti programmi su vari canali simultaneamente e riceve un enorme numero di messaggi dagli utenti. La stazione radio desiderava una piattaforma di messaggistica che potesse classificare e distribuire i messaggi in arrivo ai presentatori in tempo reale.

ICruciale era l'esigenza di avere maggiori informazioni sui mittenti e sul contesto dei loro messaggi, così da dare vita ad un'interazione coinvolgente con il pubblico. Avendo un'enorme base utenti, la selezione e la classificazione dei messaggi in entrata a seconda dei canali radio e la loro condivisione con i presentatori in tempo reale era una sfida importante per lo staff editoriale.

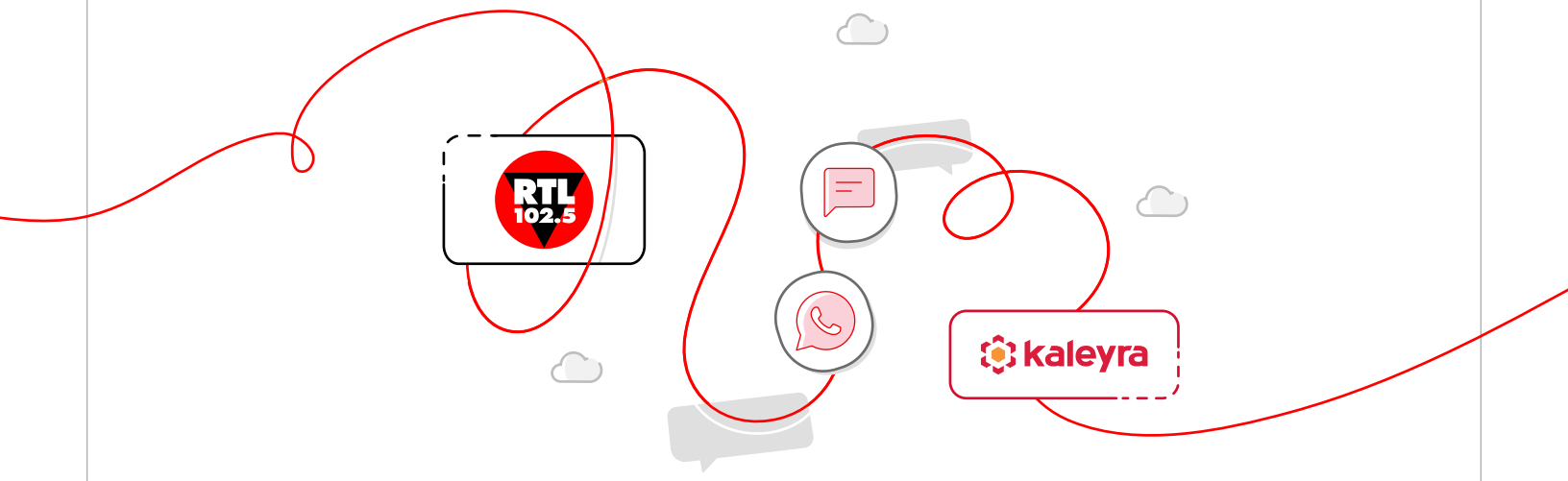
RTL era alla ricerca di una piattaforma di messaggistica che potesse aiutare i presentatori a gestire in modo efficiente il numero crescente di interazioni con gli utenti e aiutare lo staff editoriale a circoscrivere drasticamente il faticoso compito di classificare e distribuire i messaggi in arrivo.

Come ha risposto Kalerya alle sfide di RTL

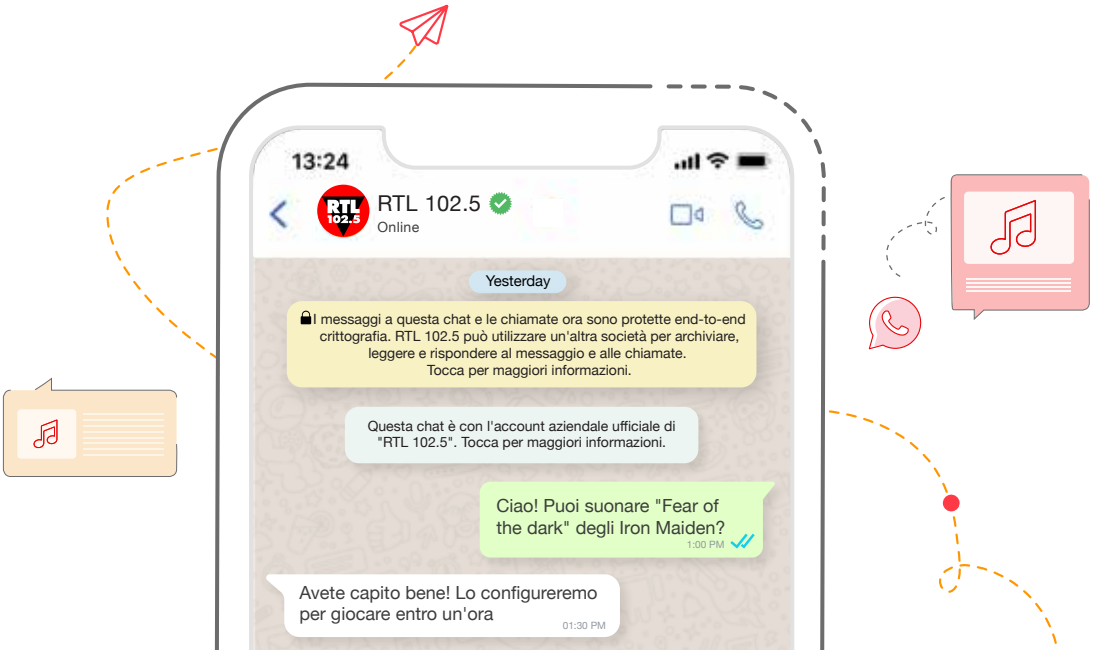
Kaleyra ha proposto a RTL un canale di messaggistica sicuro e scalabile che ottimizzasse l'interazione a doppio senso con gli ascoltatori. Kaleyra ha offerto due soluzioni – **WhatsApp Business API** e **SMS** – in modo da assicurare che RTL gestisse efficacemente la relazione con gli utenti.

L'integrazione di WhatsApp Business API di Kaleyra con il sistema già in utilizzo ha aiutato lo staff editoriale a selezionare facilmente tutti i messaggi in entrata, classificarli in relazione al programma radio in tempo reale e condividerli con i presentatori. I servizi SMS di Kaleyra hanno aiutato RTL a trasmettere aggiornamenti importanti sui programmi radio e gli eventi live.

Con più di dieci canali di web radio, RTL trasmette musica 24/7 e offre contenuto on-demand multi-piattaforma.



Comunicazione scalabile al pubblico con WhatsApp Business API di Kaleyra



Sono molte le piattaforme digitali che giocano un ruolo cruciale nel potenziare la portata della radio, ma WhatsApp ha una peculiarità in più grazie alla sua ampia diffusione, accesso semplice e versatilità. Come applicazione web per la messaggistica, le funzionalità di WhatsApp favoriscono la condivisione delle informazioni e il miglioramento della partecipazione del pubblico, ad esempio con le note vocali, i messaggi di gruppo, i servizi di chiamata e la condivisione multimediale.

Come canale, WhatsApp è estremamente diffuso in Italia. Data la vasta base utenti di RTL, che conta quasi 7 milioni di ascoltatori al giorno, per guadagnare popolarità non è stato nemmeno necessario pubblicizzare il nuovo account WhatsApp. Subito dopo l'integrazione di WhatsApp Business API di Kaleyra, RTL ha ricevuto migliaia di messaggi dagli utenti.

L'integrazione di tutti i canali di RTL attraverso la piattaforma di Kaleyra ha aiutato RTL con la gestione efficace dei messaggi in entrata. RTL ha più di dieci canali radio e ospita molti programmi simultaneamente. Ognuno di questi canali riceve migliaia di messaggi dagli utenti. Con WhatsApp Business API di Kaleyra, RTL è ora in grado di selezionare, classificare e distribuire i messaggi degli utenti ai presentatori attraverso i diversi canali in tempo reale.

RTL prima di usare WhatsApp API di Kaleyra

lLa classificazione e la distribuzione dei messaggi degli utenti era un processo complicato.

L'impatto di WhatsApp API di Kaleyra

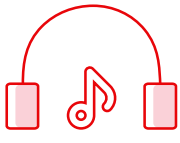
Semplificazione del processo di classificazione e distribuzione dei messaggi e ottimizzazione della user engagement.

Quando la messaggistica conversazionale è tra le opzioni disponibili, gli ascoltatori della radio si sentono valorizzati poichè ricevono attenzione personalmente.

Aumentare la user engagement con gli SMS

Grazie alla capacità di trasmettere più di 2,5 miliardi di messaggi di testo al mese, Kaleyra ha potuto personalizzare le soluzioni di messaggistica partendo dalle esigenze di RTL, ovvero raggiungere una base di clienti in continua crescita. Ha permesso la comunicazione senza alcuna interruzione con i propri utenti attraverso i messaggi di testo. Con funzionalità che possono essere modificate per rispondere agli obblighi normativi specifici dell'Italia, Kaleyra ha reso l'interazione con i clienti più serena, sicura e efficiente per RTL. Attraverso l'utilizzo della semplice piattaforma di Kaleyra, RTL ora invia importanti aggiornamenti e reminder relativi ai programmi radio, ai concerti musicali e agli eventi live.

L'impatto della collaborazione tra Kaleyra e RTL



Ascoltatori attivi
7 milione

Messaggi in entrata al mese
1 milione

Alcuni dei traguardi raggiunti da quando RTL 102.5 è passata ai servizi di messaggistica di Kaleyra:

1) Aumento della base utenti

Con la soluzione di messaggistica di Kaleyra, la base utenti di RTL è cresciuta in modo significativo in pochi mesi. La stazione radio conta ora **7 milioni** di ascoltatori attivi.

2) Aumento dell'interazione con gli utenti

RTL ha registrato la partecipazione attiva da parte degli ascoltatori da quando ha introdotto il canale WhatsApp per gli utenti. La stazione radio ha ricevuto circa **1,7 milioni** di messaggi in entrata su WhatsApp in meno di un anno. Per la prima volta, RTL ha ricevuto **38,000 messaggi** via WhatsApp alla vigilia dell'anno nuovo.

3) Gestione efficace dei messaggi in entrata

Dopo l'integrazione di WhatsApp Business API di Kaleyra, RTL ha potuto classificare e distribuire in modo efficace i messaggi degli utenti ai presentatori radio in tempo reale.

Entra in contatto con Kaleyra per sapere come la nostra piattaforma di comunicazione cloud possa essere personalizzata per rispondere a ogni problema e migliorare la comunicazione della tua impresa. Per saperne di più sui nostri prodotti e servizi, contattaci a sales@kaleyra.com. Il nostro team sarà felice di assisterti.