braze unobravo

Giulia Sosio

Talk. Heal. Share. Repeat. Building a Human-First Member-get-Member Engine

Giulia Sosio

Esperienza di oltre 10 anni in CRM per diverse **startup e scaleup europee** (HelloFresh, Satispay, Everli, Funstage gruppo Novomatic).

Head of CRM in Unobravo dal 2023.

Appassionata di strategie data-driven e sviluppo prodotto per mercati B2C e B2B.

Cos’è Unobravo

Siamo unobravo

Piattaforma leader di benessere mentale online, che mette in contatto le persone con psicologi qualificati in un ambiente digitale sicuro.

La nostra missione è **rendere la salute mentale accessibile, inclusiva e libera da pregiudizi**.

Fondata in Italia, oggi in fase di espansione internazionale.

Unobravo

“Invita chi ami”

Regala una seduta, ne ricevi una anche tu.

In psicologia il **desiderio di condividere** è un'espressione di generosità, gratitudine che costruisce connessioni significative.

Usando l'iniziativa "Invita chi ami" l'utente contribuisce a rendere **la salute mentale più accessibile, inclusiva e libera da pregiudizi**.

Come funziona

1. Utente invita un amico che non ha mai iniziato un percorso con Unobravo, tramite “Invita chi ami”
2. Unobravo **coprirà il costo della sua prima seduta**.
3. Una volta che l’amico avrà completato la sua seduta, l’utente riceverà una seduta gratuita, coperta da Unobravo.
4. Si può scegliere di **consigliare il proprio terapeuta** oppure **lasciare che l’algoritmo selezioni** il professionista più adatto.

Le sfide

Pubblicità sanitaria

Passaparola vs stigma

Utenti non conoscono il programma

Pubblicità sanitaria

Messaggi promozionali: inviti e CTA spingono verso la terapia, senza rispettare l'autodeterminazione.

Affermazioni suggestive: linguaggio performativo ("funziona", "cambia la vita") viola il principio di accuratezza informativa.

Strumentalizzazione della terapia: il paziente non deve sentirsi obbligato a "promuovere".

Riduzione del valore esperienziale: condividere non è un atto promozionale, che svuota il significato personale della terapia.

Pressione implicita: enfatizzare il "consigliare" può far sentire inadeguati chi non lo fa.

Le sfide

Pubblicità sanitaria

Passaparola vs stigma

Utenti non conoscono il programma

8% dei nostri visitors tramite passaparola da persone care.

+160% retention tra gli utenti provenienti dal “Invita chi ami”

42% dei partecipanti al sondaggio ha detto che l’incentivo più invitante è permettere agli utenti di **consigliare il proprio terapeuta**, aumentando l’autenticità emotiva.

Passaparola vs stigma

8% dei non partecipanti **si sente a disagio** nel parlare di salute mentale.

24% dei partecipanti riferisce che i loro amici sono **scettici sull’efficacia della terapia, riflettendo lo stigma sociale**

Le sfide

Pubblicità sanitaria

Passaparola vs stigma

Utenti non conoscono il programma

Il 47% dei non partecipanti non conosceva l’iniziativa “Invita chi ami” o non ne comprendeva il funzionamento.

Il 43,8% degli inviti non ha funzionato perché la persona non era interessata o non conosceva chi avesse bisogno di terapia.

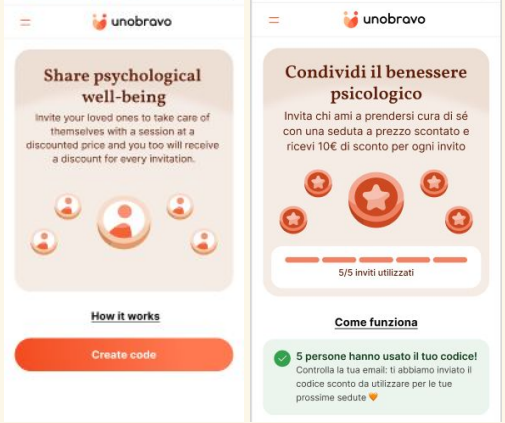
Disallineamento tra intento e azione: anche utenti motivati hanno visto i loro invitati dimenticare o rimandare l’uso del codice, evidenziando frizioni nel processo e nella UI/UX dell’iniziativa

Utenti non conoscono il programma

Come *braze* ha supportato l'iniziativa

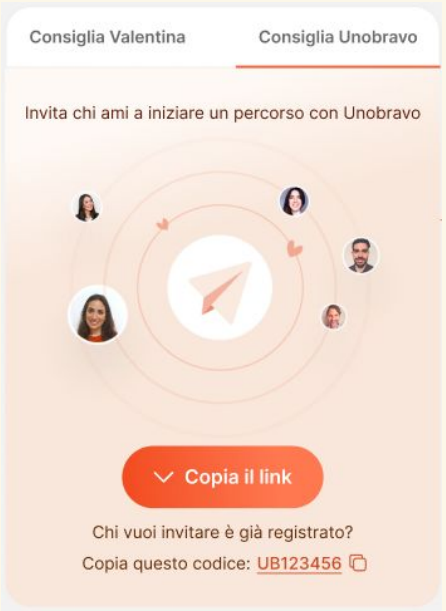
15€ per te, 15€ per me

Fai 5 inviti, diventa un ambassador



Consiglia il tuo terapeuta

Sessione gratis per te e per me



Miglioramenti grazie a Braze

Azioni veloci, chiare e mobile-friendly.

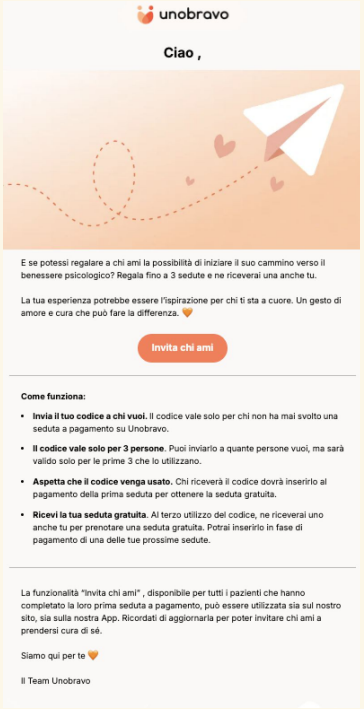
Promemoria integrati in-app e post-seduta, con messaggi tempestivi e personalizzati.

Messaggi empatici e compliant per far sentire gli utenti orgogliosi di condividere e partecipare a “Invita chi ami”

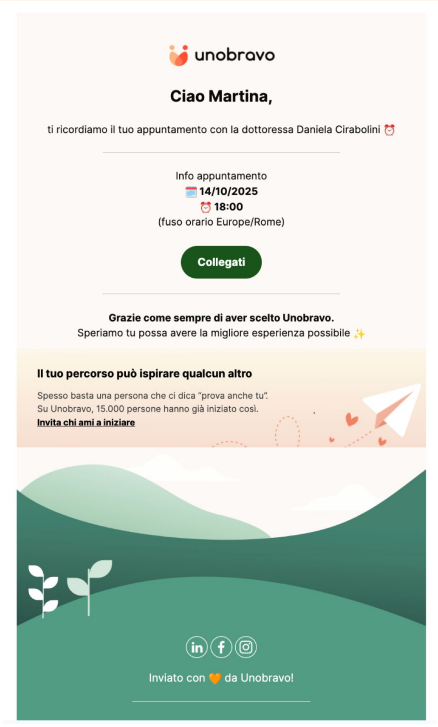
Content Cards e In-App Messages rendono il programma visibile nei momenti chiave del percorso utente (es. dopo una seduta positiva o milestone).

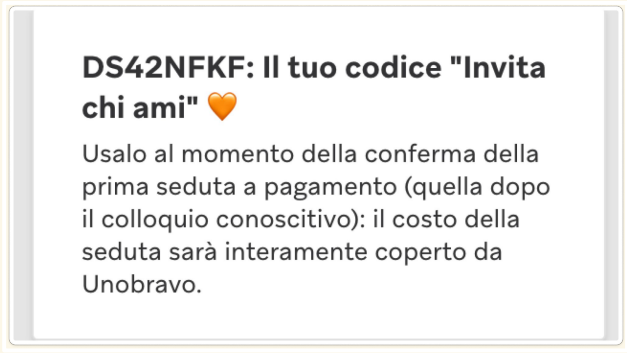
Campagne trigger-based:

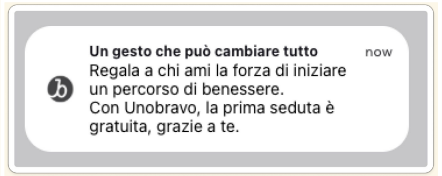
- Dopo la seduta → “Condividi il benessere.”
- All’apertura dell’app → promemoria personalizzati per invitare amici.

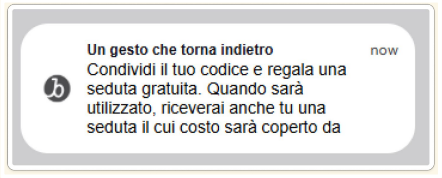


Approccio multichannel









Integrazione con Voucherify

Connected Content per assegnare e condividere codici promo unici.

Salvataggio in **custom attributes** dei codici utilizzati, senza perdere informazioni.

Integrazione con le **API REST di Voucherify**, garantendo esperienza utente coerente.

Dashboard per test e ottimizzazione: A/B test su livelli di incentivi e sconti per individuare le strategie più efficaci per ciascun gruppo di utenti.

Impatto

+54%
Nuovi utenti acquisiti con “Invita chi ami” dal 2024 al 2025

2.4x
Codici creati quest’anno

6k
Utenti che hanno condiviso almeno un codice

200k
Notifiche push su “Invita chi ami” inviate ogni settimana

Nuovo capitolo: la “ruota”

Contenuto psicoeducativi

- Auto-riflessione
- Riconoscere i segnali
- Come parlare del proprio percorso

Fuori dall'app

Ambassadors

- Lascia una recensione
- Consiglia il tuo terapeuta
- Condividi la tua esperienza

Grazie a Braze, Unobravo ha trasformato un piano di referral poco visibile in un'iniziativa emotivamente coinvolgente e basato sui dati, raggiungendo gli utenti giusti al momento giusto — con il messaggio giusto.

braze unobravo

Giulia Sosio

Grazie!