

ERGLINK



Uno strumento per comunicare con i propri CLIENTI

La comunicazione e Erglink

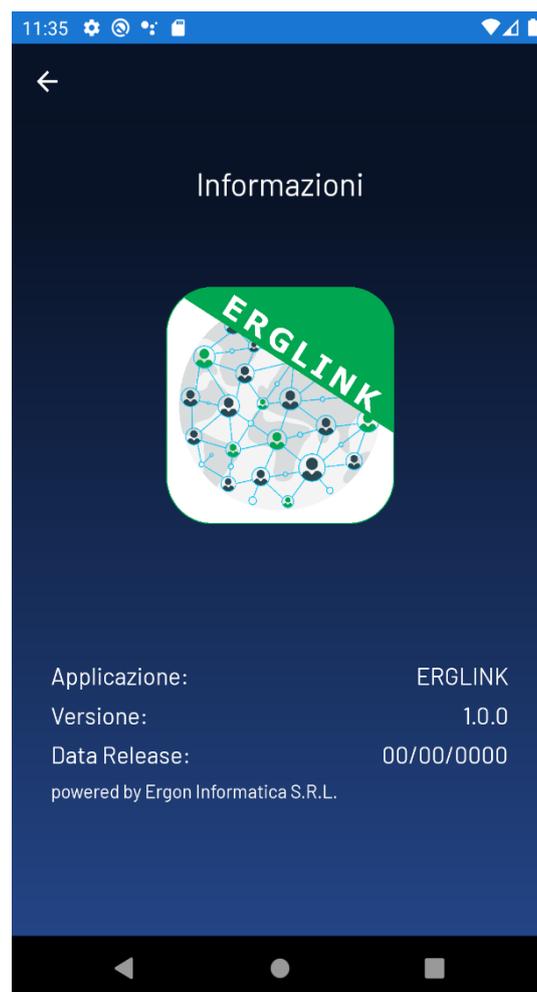
La comunicazione è l'atto di rendere partecipe qualcuno di un contenuto, di uno stato d'animo, in un rapporto spesso privilegiato e interattivo. Più astrattamente è la relazione complessa tra persone (di carattere cognitivo, emozionale, operativo, ecc...), che istituisce tra di esse dipendenza, partecipazione e comprensione, unilaterali o reciproche.

Quando si parla del mondo azienda, la comunicazione è un elemento imprescindibile. C'è la comunicazione interna e la comunicazione verso il mercato. La seconda tipologia, è quella sulla quale ci si concentra di più, spesso con grandi investimenti e il coinvolgimento di molte risorse. Capita di farlo attraverso svariati canali che permettono di interagire (social network, e-mail ecc...).

La comunicazione interna, invece, spesso sottovalutata, è rivolta ai dipendenti e collaboratori interni ed esterni allo scopo di diffondere informazioni, aggiornamenti, dati, linee guida, notizie. La comunicazione interna, infatti, permette di raggiungere elevati standard di efficacia ed efficienza; creare un contesto motivazionale e favorire i processi di aggregazione e in generale permettere che il gruppo lavoro sposi la mission dell'azienda.

La nostra applicazione, **Erg Link**, ha lo scopo di lavorare sulla comunicazione, sia interna che esterna.

In particolare, lato clienti, si propone di gestire l'intero pacchetto comunicativo inviando news, offerte, promozioni o documenti secondo l'interesse di quest'ultimi. Potendo contare sul fatto che abbiano l'app installata sul cellulare e l'azienda abbia a disposizione tutti i parametri desiderati per la profilazione, quindi per mandare ad ognuno la comunicazione più adeguata.





In questo modo, diventa possibile avere una linea di comunicazione diretta con i propri clienti e organizzare un piano di comunicazione realmente efficace e “dritto al punto” avendo anche la possibilità di mandare loro documenti, video o fare dei sondaggi.

Ma perché i clienti dovrebbero installare l'applicazione sul proprio cellulare? Perché l'applicazione ha un effettivo vantaggio per loro, un vantaggio che va oltre la comunicazione. Si integra con il software gestionale dedicato agli ordini permettendo al cliente di sfogliare il nostro catalogo prodotto e, come in un e-commerce, fare un ordine. Diventa quindi per lui un utile strumento della sua quotidianità lavorativa e al contempo un canale di comunicazione privilegiato con il proprio fornitore, che sarete noi.

Ad esempio: Un cliente riceve una notifica sul proprio cellulare. È una comunicazione mandata dalla nostra app, una comunicazione che presenta un nuovo prodotto o un'offerta commerciale.

Ci clicca sopra entrando così nella nostra applicazione.

Vede il dettaglio del prodotto oggetto della comunicazione, ne approfitta per guardare altri prodotti e perché no? Leggere le ultime news che gli abbiamo mandato, partecipare al nostro sondaggio o andare a compilare un modulo per la richiesta di contatto o assistenza. Insomma, entrerà nel nostro mondo e questo ci aiuterà ad aumentare il suo ordine medio e a migliorare la sua relazione con noi.

Se guardiamo l'app lato **Comunicazione Interna/Forza Vendite** permette di: creare un contesto motivazionale ed aggregativo determinante per la registrazione di importanti performance di risultato, aumentare notevolmente il senso di appartenenza di ogni singolo membro all'organizzazione veicolare documenti, messaggi, file o filmati al destinatario corretto diminuendo il traffico delle comunicazioni e aumentando l'efficienza. Aiuta a migliorare il clima aziendale e a ridurre il traffico di comunicazione inutile. Sarà infatti possibile programmare comunicazioni istituzionali dirette a tutti i membri dell'azienda o comunicazioni operative per singoli gruppi di lavoro, condividere documenti, prenotare le sale comuni, fare sondaggi e permettere a tutti di condividere le proprie esperienze e far conoscere il risultato del proprio lavoro.



Caratteristiche e funzionalità

La soluzione si compone di:

- Una parte **app (client)**, disponibile sia per device Android (*scaricabile da Play Store*) e sia per dispositivi IOS (*scaricabile da Apple Store*).
- Un'area gestionale, denominata **“back office”**, pensata per essere fruita via web da desktop e responsive su dispositivi mobile.
- Un'infrastruttura disponibile opzionalmente su **Cloud**.

Il cliente, dopo aver effettuato il log-in sull'app **Erg Link**, avrà accesso ad una parte riservata e dedicata alla specifica azienda, caratterizzata dalla tipologia marketing del profilo aziendale attivato.

All'attivazione del profilo aziendale viene resa disponibile un'area web back – office collegata ad un utente amministratore dell'azienda, il quale ha la possibilità di gestire le molteplici opzioni di configurazione associate all'app e di procedere all'inserimento e attivazione di nuovi utenti.



Obiettivi del Progetto

- Una app che permetta all'azienda di targhettare e veicolare comunicazioni (immagini, video, testo scritto, notifiche pop up...)
- Dotare la app di funzionalità di supporto alla comunicazione: moduli per sondaggi, spazio archiviazione file, calendario condiviso ecc...

Note preliminari scontate forse ma fondamentali

- La app è accessibile inserendo username e password
- La app sarà uno strumento per gestire tanto la comunicazione con il cliente finale, quanto quella con i collaboratori. Sarà quindi uno strumento dotato di due interfacce: una per ogni target
- La app è dotata di un back office di facile e intuitivo utilizzo, che il marketing della vostra azienda dovrà utilizzare per targhettare e veicolare le comunicazioni
- È previsto un sistema di invio notifiche
- La app prevede un sistema di invio mail a diversi gruppi di destinatari per inoltrare le richieste di informazioni e comunicazioni





1

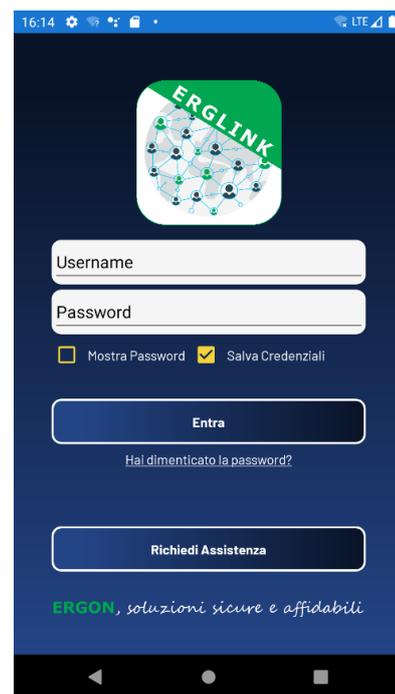
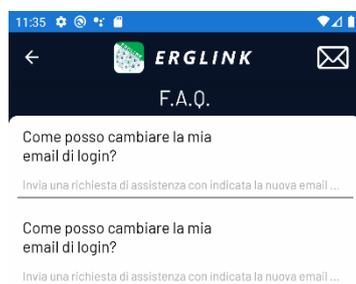
AREA ORDINE, CATALOGO & LISTA DEI DESIDERI

Nell'area ordine viene agganciato direttamente il modulo denominato Sales Mobility. Il cliente può avere accesso al catalogo dei prodotti con la possibilità di inserirli in una propria lista dei desideri che sarà visibile all'agente che lo contatterà per parlargli del prodotto e procedere con un eventuale ordine.

AREA INFORMAZIONI PERSONALI E RICHIESTA ASSISTENZA

2

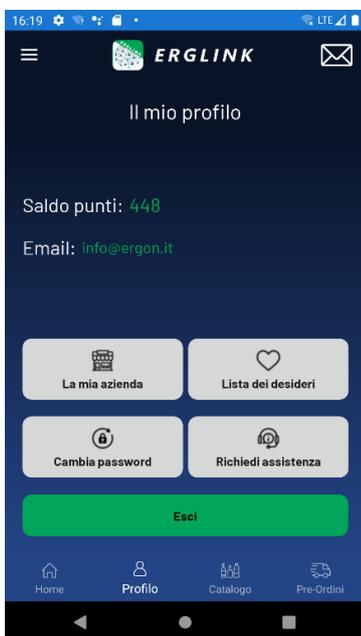
Il cliente può visualizzare le proprie informazioni amministrative relative a: Saldo Contabile e per le aziende del Beverage se hanno i corrispondenti moduli software installati la situazione vuoti/comodati e richiedere assistenza dedicata. Le richieste di assistenza dovranno essere mandate alla persona di riferimento.



3

AREA COMUNICAZIONI PERSONALI

In quest'area il cliente ha l'accesso a delle comunicazioni riservate, anticipate da una notifica. Le comunicazioni verranno impaginate tramite back office dal vostro ufficio marketing. Il back office è un'interfaccia di facile utilizzo che permette di formattare le comunicazioni come fa un back office di Wordpress o di qualsiasi sistema di invio newsletter. Blocchi contenenti: headline, testo, immagini, contenuti multimediali. Il cliente può rispondere direttamente alle comunicazioni.



4

AREA BACHECA: LE VOSTRE COMUNICAZIONI

Sviluppata con un'interfaccia come lo stream di un social network (esempio bacheca di Facebook) con la possibilità di definire una serie di permessi: ad esempio questo posto lo possono vedere solo i clienti di una certa zona e/o di un certo tipo di raggruppamento. Sarà un'area dove potrete comunicare con tutto il database clienti.

AREA SONDAGGI, SISTEMA A PUNTI E AREA ARMADIETTO

5

In quest'area potranno essere pubblicati dei sondaggi. I sondaggi potrebbero essere per tutto il dB o un segmento. Il modello è Google form o surveymonkey. Il software prevede l'estrazione di un report. Importante: La app è provvista di un sistema a punti che premia gli utenti che la utilizzano di più. La App tratterà quanto l'utente usa la app. Ai clienti che raggiungeranno una soglia di punti potranno essere concessi sconti/omaggi ecc... gestiti manualmente. Area armadietto e prenotazione sale: solo per app per collaboratori (in stile Dropbox per avere tutta una serie di documenti condivisi).

