

COMUNICA SMART BUSINESS[©]

Piattaforma di Comunicazione Istituzionale e di Servizio



Progetto COMUNICA SMART BUSINESS

Denominazione: Comunica Smart BUSINESS: Comunicazione digitale di Servizio

Oggetto: Servizio di comunicazione Mobile attraverso l'utilizzo di SMS e Landing page

Destinatari: AZIENDE PRIVATE, Associazioni di Categoria

Ambito di applicazione: tutti i settori che già utilizzano il mezzo postale, le affissioni ed i call center per le comunicazioni a cittadini/utenti

Risultato atteso: semplificazione delle procedure di informazione, capillarità della distribuzione delle informazioni, miglioramento della percezione dell'AZIENDA nel rapporto con il CLIENTE, con la propria rete di collaboratori, con i fornitori, risparmio economico.

Tempistica: progetto immediatamente cantierabile, operatività a regime entro 1/6 mesi (Formazione personale degli uffici interessati per implementazione database numeri telefonici e consenso informato per la privacy).

Infrastruttura: 1 pc, collegamento internet, punti raccolta dati e consenso, piattaforma tecnologica fornita dal Gestore.

LO STRUMENTO

Il progetto **Comunica Smart Business** si basa su una piattaforma tecnologica proprietaria che consente la trasmissione e la ricezione di **SMS massivi** (Short Message Solution), con la possibilità di allegare file in qualsiasi formato (video, pdf, immagini, file documenti ecc.), collegare direttamente l'utente a siti internet, landing page, social network e sistemi di pagamento on line.

La piattaforma ha al suo interno **tutte le funzionalità** per gestire **in completa autonomia**, dopo un breve periodo di formazione degli addetti, l'intero progetto di comunicazione, la banca dati utenti, la programmazione degli invii degli sms, la creazione e gestione delle landing page.

L'obiettivo è quello di consentire all'Azienda una **capillare diffusione delle informazioni** in tempi molto rapidi ad un **costo inferiore di almeno il 60/70** per cento rispetto agli strumenti di comunicazione tradizionali (posta ordinaria, telefonata da call-center, affissioni).

PERCHE' L'SMS

L'SMS è uno strumento semplice con un **elevatissimo grado di penetrazione**. Statisticamente il 97% degli SMS vengono letti **entro 15 minuti** dalla ricezione, e soprattutto, il **70% dei messaggi** vengono **conservati sul device** e quindi sono suscettibili di letture multiple.

La comunicazione veicolata attraverso SMS è immediata. A differenza della consegna postale ordinaria, che normalmente arriva al domicilio del destinatario entro 3/5 giorni, l'SMS non solo arriva immediatamente, ma può essere distribuito a tutti i componenti del nucleo familiare.

La diffusione degli smartphone è tale da garantire una copertura della comunicazione estremamente capillare anche in quella fascia di popolazione cosiddetta "non digitale" dal momento che l'SMS viaggia su linea telefonica.

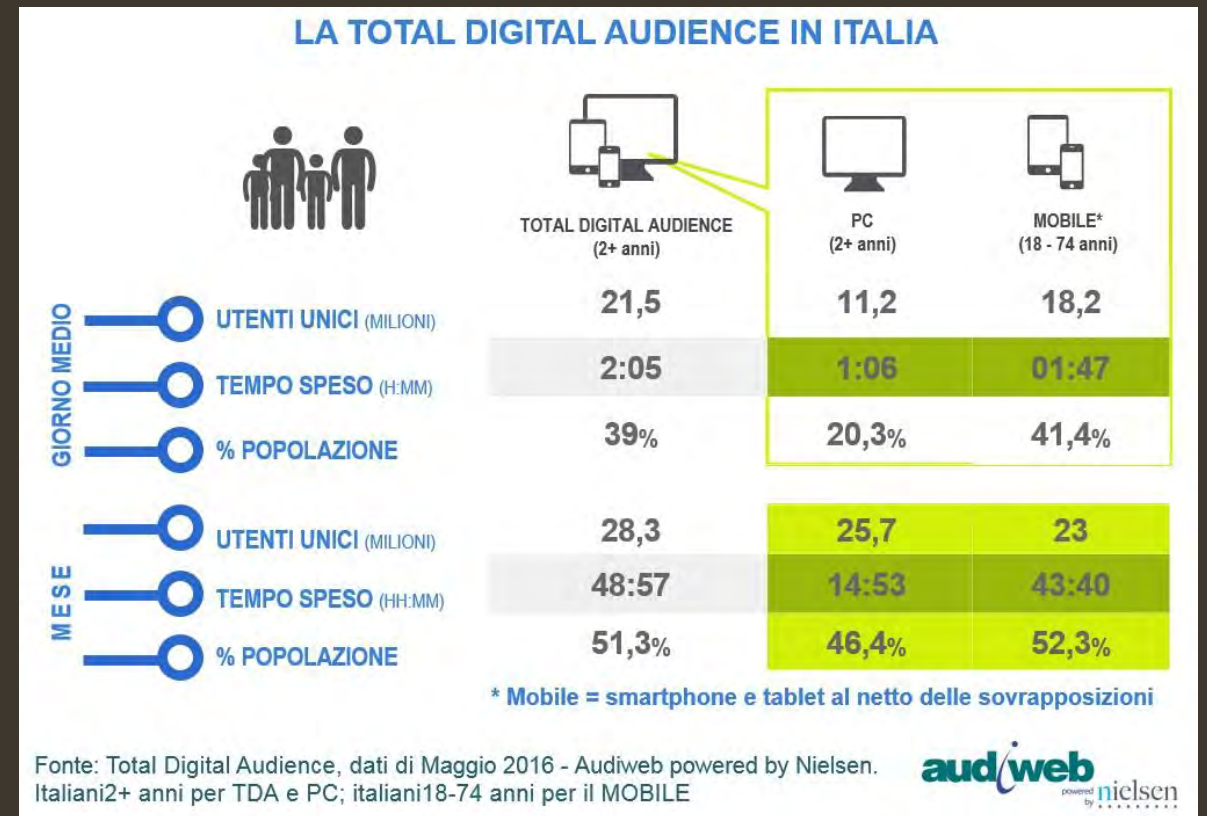
Il limite fisico dei 160 caratteri, per altro sufficiente per la comunicazione primaria, è **oggi superato grazie al sistema dei LINK di reindirizzamento** che consentono all'utente di accedere automaticamente ad una **landing page contenente tutte le informazioni desiderate** in qualsiasi formato digitale.

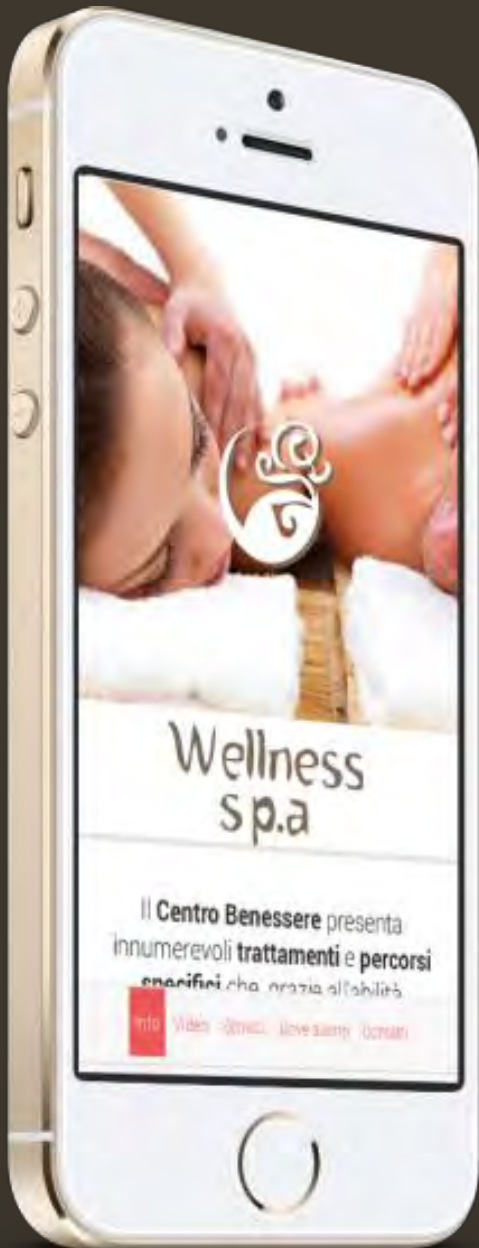
PERCHE' IL DIGITALE

La total digital audience del mese di maggio 2016

La total digital audience del mese di maggio ha raggiunto 28,3 milioni di utenti, il 51,3% degli italiani dai 2 anni in su, online in media per 48 ore e 57 minuti per persona.

Nel giorno medio sono stati 21,5 milioni gli utenti online, 11,2 milioni tramite computer e 18,2 milioni da mobile (smartphone e tablet).
(FONTE AUDIWEB/NIELSEN)





Analizzando nel dettaglio la **disponibilità di accesso a internet dai vari device e dalle singole location** esaminati risulta:

un'elevata disponibilità da casa attraverso computer (35,1 milioni di individui tra gli 11 e i 74 anni, pari al 73% dei casi)

l'accesso dal luogo di lavoro per il 45,2% degli occupati (10,2 milioni di individui)

l'accesso da telefono cellulare/smartphone per il 70,3% degli individui (33,8 milioni di individui)

l'accesso da tablet confermato dal 28,7% degli individui (13,8 milioni di individui).



GLI AMBITI DI APPLICAZIONE



Gli Ambiti di Applicazione

Comunicazione Istituzionale

- Scadenze, promemoria, manutenzioni programmate ecc...
- Comunicazioni ai collaboratori/partners
- Comunicazioni alla rete vendita
- Comunicati stampa
- Offerte e opportunità
- Iniziative ed eventi

Comunicazione Commerciali

- Offerte
- Promozioni e coupon
- Listini
- Depliant e Volantini
- Video
- Inviti
- Documenti

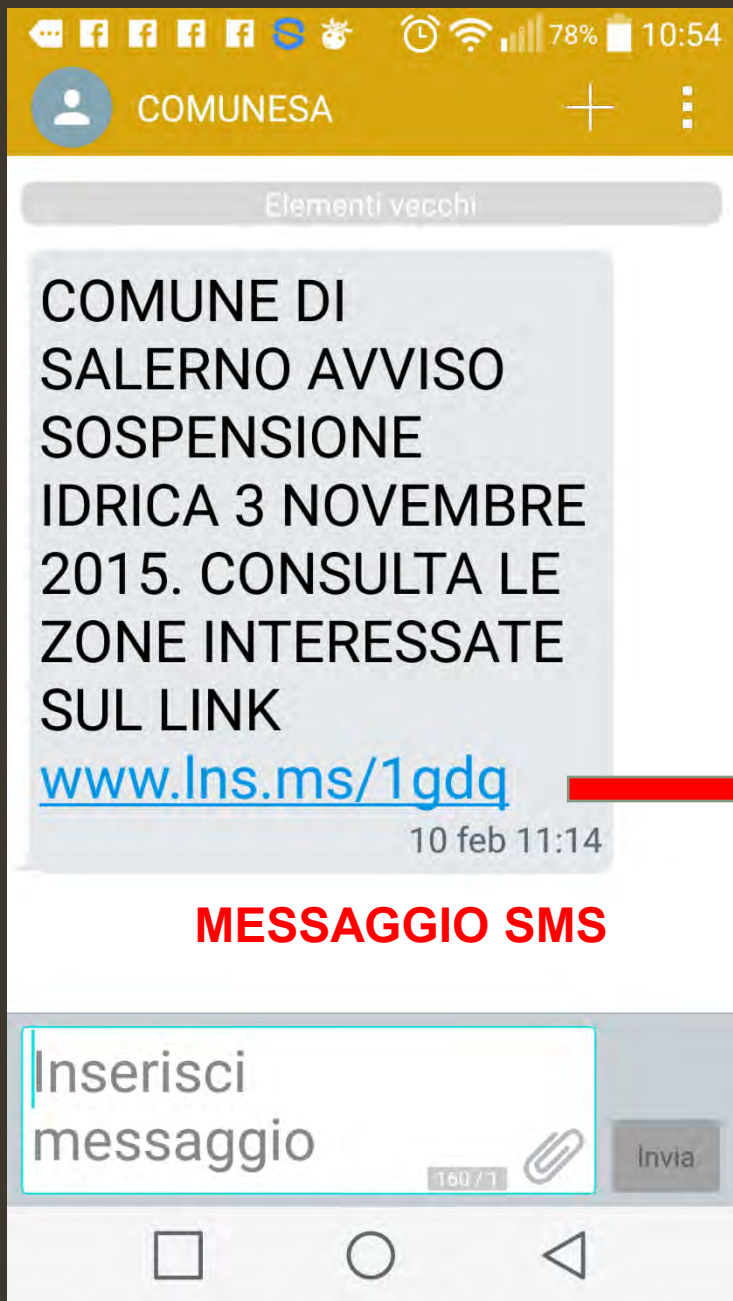
Gli Ambiti di Applicazione

Servizi di pagamento on line (Es.)

- Canone Mensa scolastica
- Pagamento tributi
- Pagamento contravvenzioni
- Canone Passi Carrabili
- Canone Parcheggio Residenti
- Pagamento utenze

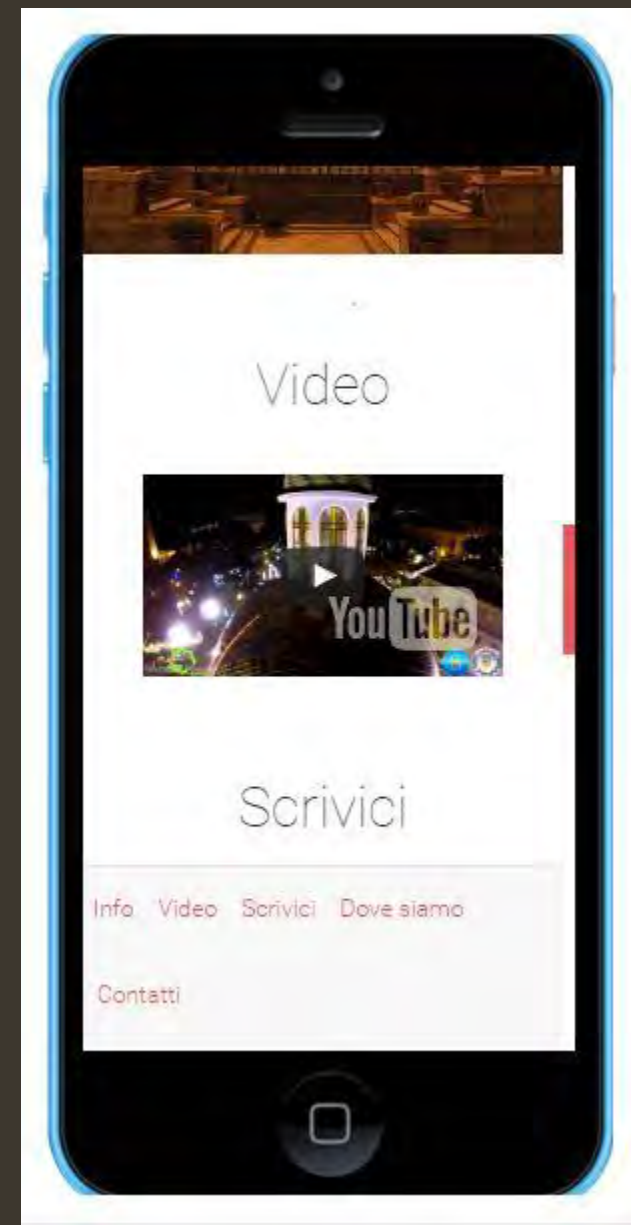
Informazioni Turistiche (Es.)

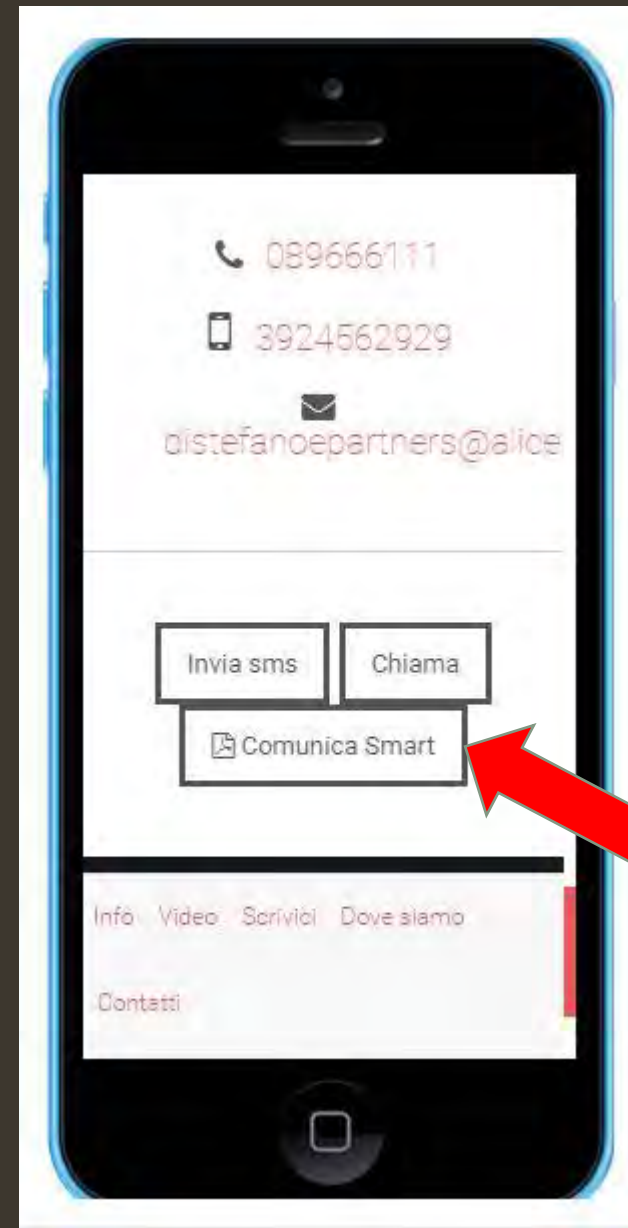
- Siti di interesse turistico (con video allegato)
- Orari di apertura musei, mostre ecc.
- Eventi e manifestazioni stagionali
- Orari collegamenti bus/treni



MESSAGGIO SMS





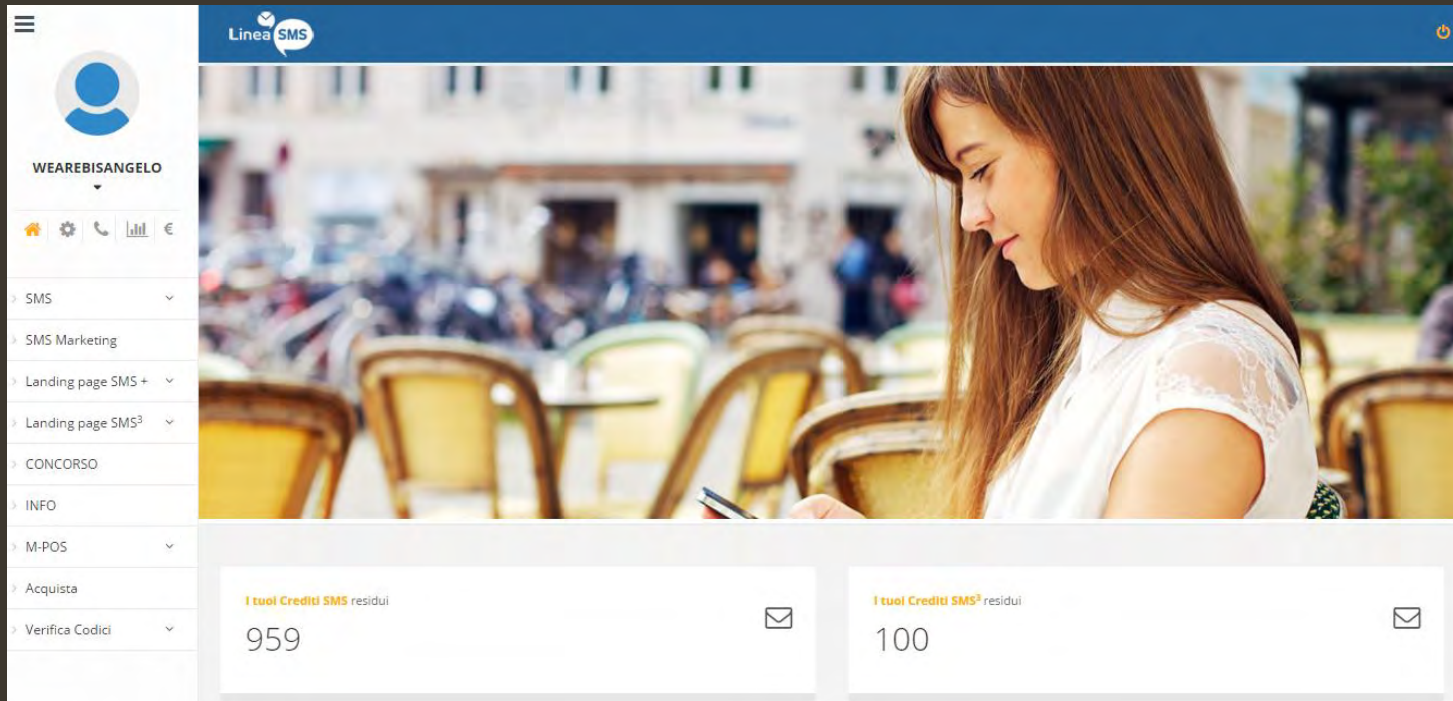


**ALLEGATO
PDF**



LA PIATTAFORMA





La piattaforma è residente su server dedicato, con accesso on line protetto. Al suo interno risiedono tutti i moduli operativi per la gestione del servizio

La struttura della piattaforma è molto semplice ed intuitiva, per cui bastano poche ore di formazione per rendere l'utente autonomo nella sua gestione.

L' Help Desk telefonico, on line e via chat è disponibile H24

WEAREBISANGELO

SMS

- Crea
- Inviati Programmati
- Inviati
- Modelli testo SMS
- SMS Marketing
- Landing page SMS +
- Landing page SMS?
- CONCORSO
- INFO
- M-POS
- Acquista
- Verifica Codici

Composizione manuale SMS

Tipo SMS
Senza Mittante

Destinatario

Messaggio

Caratteri residui: 180

Inserisci

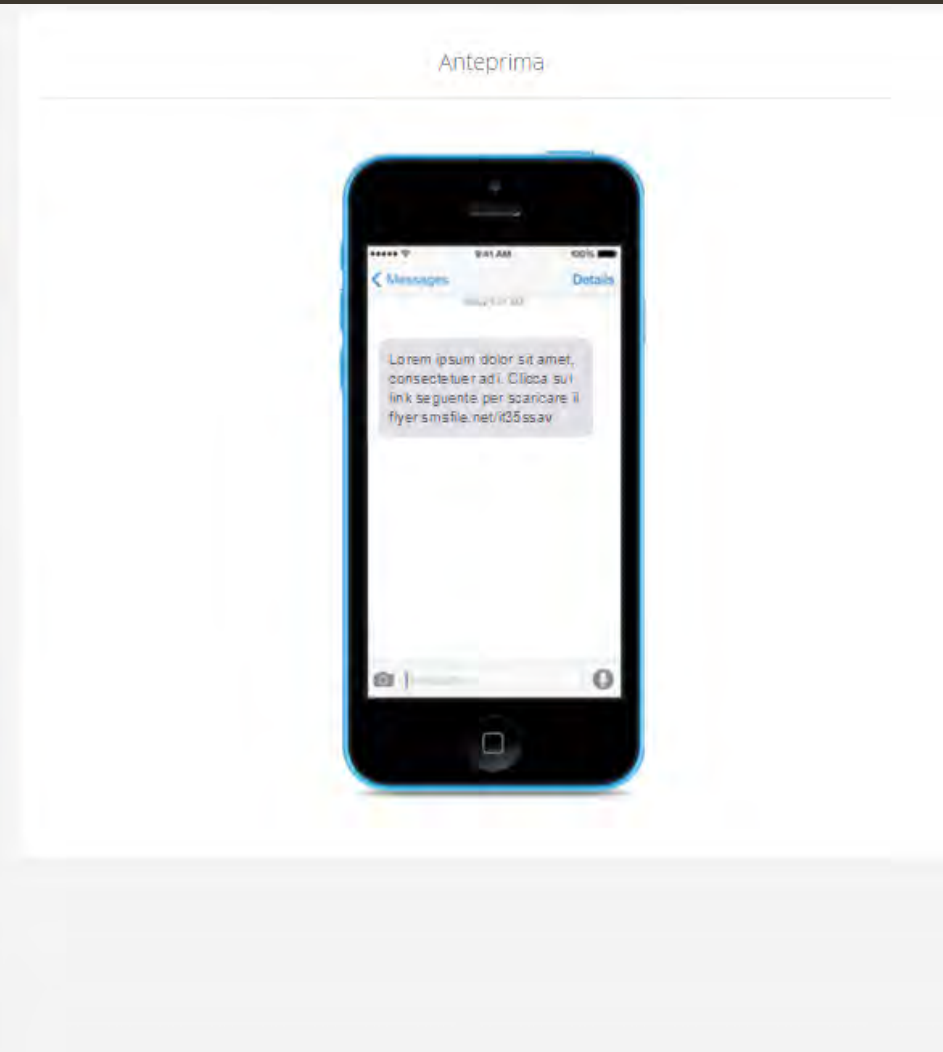
+ SMS PLUS	SMSS
Flyer	Personalizza
Modelli Testo SMS	FidelityWin Non attivo

Abilita coupon

N° max invii

Inserisci Numero massimo invii

Invia o Programma





LO SCHEMA OPERATIVO



SCHEMA OPERATIVO E TEMPISTICA

Lo schema operativo prevede 4 fasi

Acquisizione e Installazione: 1 gg.

Formazione Addetti: 2 gg.

Creazione ed implementazione database * numeri telefonici e consenso informato: da 1 a 6 mesi

Start: il servizio può partire all'acquisizione dei primi 5.000 numeri telefonici

Acquisizione e Installazione

Formazione Addetti

Creazione database *

Start Comunica Smart Business

* DATABASE

Il database è il vero cuore del progetto e rappresenta l'aspetto più delicato ai fini del rispetto della privacy, per cui andrà acquisito il consenso informato degli utenti.

Strumenti di acquisizione database utenti

L'attività di acquisizione dei dati degli utenti si sviluppa su due direttrici:

Punti di raccolta dati dedicati presso i punti vendita, corner in centri commerciali, con scheda cartacea o QR CODE

On line attraverso una landing page dedicata attraverso la quale acquisire dati e consenso al trattamento dati, attraverso i social con campagne mirate

Il database rimane di proprietà dell'Azienda ed il soggetto gestore in nessun caso potrà utilizzare i dati raccolti.

Su richiesta il servizio di acquisizione database può essere esternalizzato.



RISULTATI ATTESI



I RISULTATI ATTESI

- **Semplificazione ed efficientamento della comunicazione con il Cliente e con il proprio staff**
- **Un miglioramento della percezione di vicinanza dell'Azienda alle esigenze del Cliente (fidelizzazione) e dei Fornitori**
- **Risparmio di tempo ed elevato numero di contatti/azione**
- **Un risparmio economico diretto ed indiretto sui costi della comunicazione istituzionale e commerciale**
- **Impatto ambientale zero**