

Management. Cresce l'export delle aziende italiane che hanno investito nel digitale

Imprese e web Il marketing corre sulla rete

Oggi non esiste azienda che non abbia un suo sito web. Tuttavia, mentre qualche anno fa era sufficiente un sito per informare i propri clienti su prodotti, servizi o promozioni, nell'era del web 2.0 la sola presenza sulla rete non può bastare ad avere un ritorno economico rilevante. Siamo in una fase storica in cui si è costantemente connessi, si condivide la propria vita - anche professionale - sui social network, come Facebook, Twitter e Instagram, e tutto viene inevitabilmente filtrato, bocciato o esaltato dal sempre più critico popolo del web.

Gli internauti infatti non sono più semplici utenti passivi che si limitano a raccogliere informazioni, ma sono diventati parte integrante del meccanismo di internet, contribuendo a realizzare contenuti e influenzando gli andamenti del mercato tramite commenti, recensioni e opinioni. Il dinamismo del web 2.0 ha quindi cambiato il modo di pensare delle aziende che ora sfruttano le opportunità offerte dalla rete e dagli strumenti come i social media per ottimizzare e potenziare le proprie strategie di marketing, o per meglio dire: web marketing. Facebook, Twitter, Instagram o Pin-

terest sono casse di risonanza dal potenziale enorme (se utilizzati in maniera corretta) e non rappresentano l'unica strada da percorrere per dare visibilità ai propri prodotti, ma solo una delle tante possibilità facenti parte di un sistema molto più complesso e sfaccettato di quanto si possa pensare.

La differenza tra chi attua strategie di web marketing e chi, invece, è rimasto indietro sono evidenti: secondo la Boston Consulting Group, multinazionale statunitense di consulenza di management, le imprese italiane che hanno investito nel digitale hanno una percentuale di fatturato dai mercati esteri pari al 14,7% rispetto al 4,1% delle aziende che invece non hanno creduto nel web come strumento di promozione.

Altro dato importante e che aiuta a comprendere l'importanza del web sul mercato: dei 9,6 miliardi di euro che ogni anno ricava l'e-commerce italiano, ben il 50% deriva da aziende che sono nate in rete. Figlio di questa nuova era del marketing è il web marketer, un professionista della comunicazione online in grado di sfruttare tutti i canali digitali per ottimizzare al meglio la visibilità dell'azienda sul web.



Sostanza Srl

«LIVEHELP», LA RIVOLUZIONE DEL CUSTOMER CARE PARLA BERGAMASCO



Nell'era del web 2.0 sono sempre di più gli utenti che preferiscono comunicare con le aziende attraverso una piattaforma di messaggistica istantanea per ricevere assistenza pre o post-acquisto. Proprio partendo da questo presupposto nasce «LiveHelp», soluzione sviluppata dal team bergamasco di Sostanza Srl, software house di Bergamo che studia e crea soluzioni per la comunicazione digitale e la condivisione delle informazioni in tempo reale, grazie alle tecnologie web, accessibile con qualsiasi di-

positivo e più versatile, veloce e discreta rispetto ad una tradizionale conversazione telefonica.

«LiveHelp» è integrabile su ogni sito web, applicativo e app aziendale ed è l'ideale per ottimizzare il servizio assistenza clienti, abbattendo i costi (azzerando quelli telefonici) e permettendo allo stesso tempo di seguire il triplo dei clienti con lo stesso numero di addetti. Grazie a questo software si ottimizza il servizio di assistenza andando incontro alle nuove esigenze del mercato ma non solo: «LiveHelp» for-

nisce anche gli strumenti per monitorare l'efficienza della chat. Fra le aziende che hanno deciso di affidarsi a «LiveHelp» si annoverano Alitalia, Alpitour, Gruppo Axa, Best Western International, Fast Solution Impresa e EuropeAssistance. L'idea di «LiveHelp» nasce nel lontano 1997, quando il fondatore di Sostanza Srl, Alessandro la Ciura, ha scoperto le sconfinato possibilità relazionali, sociali ed emozionali che un amico affetto da distrofia muscolare ha potuto trovare in chat.

www.livehelp.it

LiveHelp®
The CHAT Experience

La soluzione più evoluta per il Customer Care Online

Per maggiori informazioni CHATTA CON NOI su livehelp.it o chiamaci al numero **035.36.38.13**

Giulia
Buongiorno, benvenuto nel servizio assistenza di LiveHelp®. In cosa posso esserle utile? 12:44:12

Salve, volevo avere maggiori informazioni riguardo il vostro prodotto di Customer Care... 12:45:35

Giulia sta scrivendo...

La nostra passione al servizio di:



Sviluppato da www.sostanza.it

