

# Strumenti che aiutano a fidelizzare gli utenti

## Realizzare una chat

Il primo fornitore Asp di servizi per community in Italia è Chatexpert (www.chatexpert.it), un progetto nato quasi per caso nel lontano 1997 e oggi forte di una esperienza invidiabile nel settore. Chatexpert fornisce un servizio gratuito per i privati e servizi a pagamento per le aziende, tutti orientati alla gestione delle chat e dei forum su Web.

Nell'offerta destinata alle aziende uno dei servizi più interessanti è Fast-Economy. Grazie a questa formula con il pagamento di un ridotto canone annuale è possibile attivare una o più stanze di chat. Rispetto al più completo servizio Full, che comprende versioni grafiche, assistenza diretta e personalizza-

zione, Fast-Economy rappresenta una scelta ottimale per chi ha già un sito ben avviato e la professionalità per farlo funzionare, ma vuole gestire in outsourcing le proprie chat room.

La registrazione presso il sito non è vincolante e il pagamento avviene solo al momento dell'attivazione del servizio, direttamente con carta di credito oppure con bonifico bancario. Grazie alla registrazione è possibile creare le proprie chat room e provarle prima di pagare.

La modalità di fornitura Asp non richiede alcuna installazione da parte dell'utente e si basa su un client Java chat che permette di scambiare file, emoticon o altri elementi personalizzabili a piacere.

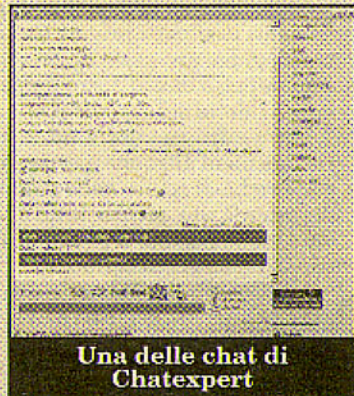
Il lato server è ovviamente garantito per banda e affidabilità. È inoltre possibile lasciare gli operatori in attesa e configurare alert audio, via Sms o e-mail.

C'è anche una versione con Avatar a fumetti. Gli avatar sono rappresentazioni virtuali degli utenti, che permettono di dialogare in modo diverso, fornendo un ambiente più fantasioso e

stimolante.

Con il supporto per le chat, Chatexpert fornisce, sempre nell'offerta Fast-Economy, anche il supporto per i forum e per le newsletter e possibilità di assistenza per l'integrazione con altre community.

Oltre alle offerte standard l'azienda realizza anche sistemi



Una delle chat di Chatexpert

dedicati che permettono di risolvere le esigenze di tutte le tipologie di utente. In particolare l'azienda si orienta verso soluzioni di Crm in real-time e soluzioni per migliorare la comunicazione in Internet e nelle intranet.

Per quanto riguarda i forum,

oltre al già citato servizio di chatexpert si segnala WebTool.it, la piattaforma di servizi gratuiti per gestire il sito Web, di Html.it (webtool.htm.it).

Il forum di discussione è una bacheca nella quale gli utenti di un sito possono scrivere messaggi e confrontarsi, proprio come succede nei newsgroup, ma con il vantaggio di utilizzare un semplice browser Web.

Rispetto alla chat si distingue quindi per una maggiore permanenza dei messaggi, e dalla distinzione in argomenti o thread. Il confronto anche in questo caso è rapido e immediato, ma la modalità di comunicazione è più vicina a quella dell'e-mail che a quella dell'Sms.

Il forum di Webtool.it è facilmente configurabile grazie a una procedura guidata in sette punti che permette di realizzare uno o più forum in modo molto semplice e intuitivo. La modalità gratuita di fornitura del servizio è subordinata all'inserimento di banner pubblicitari da parte di Html.it, ma non prevede alcuna limitazione di funzionalità. È possibile infatti aprire uno o più forum, anche se sono esclusi contenuti ritenuti censurabili e at-

tività di spamming.

I servizi di Webtool.it comprendono oltre al forum di discussione, servizi di statistiche, scambio banner, sondaggi, redirect, guestbook e altro.