

REALIZZAZIONE SITO WEB
E IMMAGINE ONLINE
beboll.it

L'attività del brand Beboll veniva gestita soprattutto grazie al lavoro offline di Elena Barbieri, senza alcun processo automatico di vendita o strumenti di dialogo. Non esistendo nessuna piattaforma di gestione di clienti e delle vendite tutte le attività avvenivano in modo “analogico”, quasi totalmente meccanico. La mancanza di mezzi adeguati portava la gestione del lavoro di Elena a una continua rincorsa di tempo per far convivere la necessità di contatto con i clienti, creare i prodotti per soddisfare gli ordini e studiare le nuove collezioni.

Grazie al sito web e agli strumenti di CRM e ERP Elena ha potuto automatizzare gran parte dei processi di gestione degli ordini e di dialogo con la clientela, ottimizzando così il proprio modo di lavorare, gestire la programmazione e investire in nuove attività il proprio tempo.

Consulenza – per creare un sito accattivante

Prima di realizzare l'aspetto grafico e di gestione delle informazioni è stato necessario realizzare un percorso di consulenza per capire come i potenziali clienti potessero essere interessati all'acquisto dei prodotti, grazie anche a una presentazione delle informazioni su misura. Sono stati analizzati i siti dei principali concorrenti, la fascia di età target, quali

sono le abitudini, i desideri degli utenti, quali sono i comportamenti sui social e come e quando condividono contenuti.

Grazie a questo percorso si è capito come:

- Catalogare e categorizzare i prodotti
- Quale tipo di immagini possono avere maggior influenza durante le fasi di navigazione e acquisto
- Quali filtri proporre nel catalogo
- Come scrivere le descrizioni allegate ai prodotti

ERP – Si passa dal foglietto alla piattaforma

Grazie alla nuova piattaforma, basata su Wordpress, il brand Beboll ha potuto rendere automatici molti dei processi che prima venivano svolti manualmente, oppure con contatto 1 a 1 tra Elena e il potenziale cliente.

Catalogo: Se prima il catalogo di Beboll veniva rappresentato attraverso i social (Instagram e Facebook) che non potevano mostrare per intero l'insieme di prodotti offerti, ora tutto è online e consultabile dalle persone. Prima questa operazione avveniva con foto inviate su WhatsApp con notevole dispendio di tempo.

Personalizzazioni: grazie alle estensioni inserite nella piattaforma gli utenti possono scegliere il prodotto e inserire le proprie personalizzazioni in modo autonomo e automatico. Una volta concluso l'ordine una mail avvisa il gestore del sito quali capi e quali personalizzazioni sono state scelte.

Gestione delle vendite: Il sito permette di monitorare gli ordini, garantendo una situazione aggiornata ai gestori e sostituendo la gestione “analogica”, in cui un ordine poteva essere perso tra un foglio e l'altro, con quella automatica.

Ottimizzazione del magazzino: avere stoffe in esaurimento non permetteva a Elena una gestione ottimale del magazzino, con scarti, eccedenze e addirittura perdita di tempo tra i

messaggi di WhatsApp per capire cosa poter realizzare e proporre ai clienti con la stoffa rimanente.

Abbiamo inserito una sezione specifica per le “stoffe in esaurimento”. Grazie a questa pagina abbiamo invertito il paradigma: il cliente può consultare il catalogo delle stoffe in esaurimento e scegliere tra le opzioni disponibili. Questa strategia ha contribuito fortemente alla riduzione delle rimanenze.

CRM- meno WhastApp e più automatismi

Mantenere un contatto con i clienti permette di dialogare con loro, proponendo nuovi prodotti, sconti o attivando azioni di marketing con newsletter per coupon o messaggi personalizzati.

Newsletter: ogni cliente può scegliere se iscriversi alla newsletter ricevendo codici di sconto, novità, auguri di compleanno e tanti altri messaggi personalizzati. Oltre alla normale attività di vendita Elena ora può far leva su uno strumento di marketing nuovo per mantenere il posizionamento di Beboll.

Segnalazioni: grazie al nuovo sito gli utenti di Beboll.it possono inviare messaggi al gestore per fare domande, segnalazioni o comunicare qualsiasi informazione riguardante prodotti e ordini.

Portfolio clienti: per poter acquistare un prodotto le persone si devono iscrivere al sito. Questo permette a Elena di creare un proprio portfolio clienti e di realizzare statistiche su di essi.