



Situazione iniziale

Il sito resminiluce.it era inizialmente un sito vetrina statico dove l'azienda si presentava ai potenziali clienti attraverso semplici foto e testi.

Il numero delle pagine era limitato perché non era emersa la necessità di avere strumenti per la vendita online, la relazione con i clienti e per la gestione dei processi aziendali.

Per la vendita dei prodotti il negozio sfruttava solamente mezzi offline:

- La vendita al dettaglio in negozio: dove le persone potevano scegliere uno dei tanti prodotti solo dopo aver visitato lo showroom.
- Progettazione: in collaborazione con architetti e tecnici del settore per la realizzazione di impianti di illuminazione esterna e interna da realizzare sul posto.

Senza strumenti dedicati di CRM non era possibile profilare i clienti e mantenere un contatto diretto attraverso mail marketing o altre opportunità di contatto dopo il primo acquisto. Anche raccogliere la mail durante il semplice acquisto in negozio risultava difficoltoso e poco comprensibile da parte dei clienti.

La gestione degli ordini avveniva in modo "analogico" attraverso semplici procedure perlopiù cartacee.

E-Commerce

Nel sito è stata sviluppata una sezione di e-commerce che garantisce all'attività di Resmini Trend Luce il duplice vantaggio di vedere indicizzati da Google i propri prodotti, mostrandoli a un pubblico maggiore, e di facilitare la fruizione delle informazioni e l'acquisto da parte degli utenti interessati che possono prenotare il proprio prodotto e ritirarlo direttamente in negozio.

Considerando il pubblico locale a cui Resmini si rivolge, le difficoltà da parte dei servizi di spedizione nel garantire l'incolumità di oggetti di design esclusivi e delicati come quelli commercializzati da Resmini Trend Luce si è scelto di non implementare altri servizi di spedizione.

La presenza più coerente e strutturata sul web permette all'attività di uscire dai confini della città di Piacenza raggiungendo, grazie a ricerche, link su altri siti e social, un pubblico maggiore e profilato sui propri interessi.

L'e-commerce è stato integrato connesso agli shop di Facebook e Instagram:

- Le persone vedono i prodotti presenti nell'e-commerce taggati nei post.
- Il tag mostra il prodotto, creando interesse.
- Il tag veicola gli utenti direttamente sul sito, aumentando la possibilità di vendita e profilazione

Tag prodotto su Facebook



Tag prodotto su Instagram





Funzionalità CRM

Le funzionalità di CRM sono state implementate sul sito grazie a estensioni dedicate che permettono di raccogliere le e-mail durante la fase di acquisto dei prodotti.

Il database dei contatti può essere inoltre implementato con quelli raccolti offline, cioè in negozio o con modalità non digitali.

Le e-mail vengono raccolte in liste a seconda degli interessi manifestati in fase di acquisto, successivamente ogni lista riceverà una newsletter dedicata su argomenti o prodotti in linea con i loro interessi.

Un esempio pratico

Alla lista "progettazione" verranno inviate e-mail con argomento la progettazione di ambienti, la realizzazione di impianti luminosi per il lavoro, le novità sulle opportunità che il rendering offre ecc...

Tutte queste funzionalità sono state implementate in modo da richiedere l'intervento umano solo per la creazione dei contenuti e la programmazione dell'invio. Il sistema poi invierà in automatico le e-mail tracciando i tassi di apertura e click.

CRM per gli acquisti

Ogni volta che lo stato di un acquisto varia l'utente che lo ha effettuato riceve una mail. In questo modo chiunque potrà essere aggiornato in automatico sulle novità inerenti il proprio ordine senza che vi debba essere l'intervento di un addetto nel negozio.

Analytics

Come per la maggior parte dei CRM proprietari anche quello sviluppato sul sito tramite Wordpress permette ai titolari dell'azienda di analizzare i dati di acquisto per progettare le azioni di marketing del futuro, a secondo di acquisti e interessi, manifestati o latenti, da parte degli utenti.

Funzionalità ERP

Inglobando in una sola piattaforma le attività di CRM e di ERP i titolari di resminiluce.it possono ora usufruire di alcuni funzionalità operative:



Alert ordini: Il sistema invia automaticamente una mail con la quale i gestori del sito vengono aggiornati costantemente degli acquisti effettuati dagli utenti. In questo modo nessun ordine rimane dimenticato, venendo evaso nel minor tempo possibile. Essendo previsto, almeno per il momento, il solo ritiro in negozio l'ordine potrebbe essere ritirato dopo pochi minuti, simulando così le modalità di acquisto e ritiro già utilizzate da giganti della GDO come Mediaworld e Unieuro.

Stato ordini: il sistema permette di modificare lo stato di ogni singolo ordine. Per facilitarne la gestione sono presenti filtri, ordinamenti a secondo dello stato e colorazioni differenti come nell'esempio sotto.

<input type="checkbox"/>	#1131 [redacted]	1 ora fa	In lavorazione
<input type="checkbox"/>	#1130 [redacted]	Nov 23, 2021	Completato

Questa funzione permette a tutti i titolari e dipendenti di Resmini Trend Luce di poter avere sotto controllo i singoli ordini, senza aver la necessità di inviare e-mail o chiedere informazioni ad altre persone. L'ERP ha sostituito quindi i classici post-it vicino a ogni postazione, riducendo il margine di errore e permettendo una miglior relazione con il cliente.

Fatturazione: il sito raccoglie i dati di fatturazione e li registra insieme all'ordine facilitando la fase di fattura e controllo dell'ordine stesso.

Generale

Data di creazione:

2021-11-24

@

16

32

Stato:

In lavorazione

Cliente:

Ospite

Fatturazione

Arianna [redacted]

[redacted]

29010

[redacted]

Indirizzo email:

[redacted]@gmail.com

Telefono:

333 [redacted]

Spedizione

Arianna [redacted]

[redacted]

29010

[redacted]