

IL **CLIENTE**, TRA COMPETENZA, CONDIVISIONE E DIALOGO

Quali sono oggi i fattori di successo per stabilire un rapporto di **fedeltà** e collaborazione? Quali le esigenze da soddisfare nella gestione di un servizio e **dialogo** costante? Quali i benefici di una accurata **Customer Experience**?



Quali sono oggi i fattori di successo per stabilire un rapporto di fedeltà e collaborazione con i propri clienti? Quali le esigenze da soddisfare nella gestione di un servizio e dialogo costante? Quali i benefici di una accurata Customer Experience? Queste le domande a cui **OpenKnowledge** cercherà di dare una possibile risposta che, lungi dall'essere esaustiva, vuole innescare spunti di riflessione e nuove interpretazioni del rapporto azienda-consumatore.

Cos'è OpenKnowledge

OpenKnowledge è una società di consulenza e di servizi nata a gennaio 2008 per portare all'interno delle organizzazioni le idee e gli strumenti del Web 2.0. Interventiamo per migliorare apprendimento e formazione, gestio-

ne e sviluppo delle community professionali, circolazione del knowledge aziendale, capacità di ingaggio dei clienti e potenziale d'innovazione.

Tra le molteplici esperienze, in questi anni di attività, ha avviato progetti con alcuni dei suoi clienti affrontando il tema della customer experience. Tale materia, il cui studio ha prodotto differenti interpretazioni, è oggi generalmente intesa come la somma di tre dimensioni principali del rapporto "azienda-cliente": interazione, servizio e comunicazione.

Caso di successo

Tra le esperienze di successo, un progetto aziendale che ha dimostrato come la cura delle relazioni, dei servizi e l'usabilità di un ambiente social

è sicuramente la community MyOpen di BTicino Legrand: un progetto di piattaforma di dialogo che nel tempo si è evoluta nei servizi e nel rapporto con il proprio mercato.

Questo spazio web www.myopenlegrandgroup.com è oggi uno strumento che BTicino Legrand utilizza per condividere il sistema operativo alla base dei sistemi domotici. Il protocollo di comunicazione che ne è alla base, OpenWebNet, permette l'interazione tra diversi sistemi e dispositivi domotici di BTicino e non solo.

La community è rivolta principalmente a system integrator, società di sviluppo software e installatori che

DDm ATTUALITÀ



interagiscono intorno alle tematiche della domotica, delle tecnologie a disposizione e delle soluzioni più innovative, scambiando esperienze e creando opportunità di business reciproche.

Il progetto dopo una fase sperimentale tra il 2008 -2009, ha avuto il suo rilancio nel 2011 con un investimento sia in termini di tecnologia sia in termini strategici. Con la collaborazione di OpenKnowledge, il percorso di crescita della community si è sviluppato dal rilancio della comunicazione e ha previsto una ridefinizione dei processi interni, dei ruoli di gestione e della roadmap di evoluzione tecnologica, con un aggiornamento sostanziale della piattaforma fino ad un'azione di community management in un'ottica di maggior apertura al mercato.

Oggi MyOpen si presenta come un portale informativo e collaborativo composto diverse sezioni che conta circa 12000 utenti. Questo è un risultato valorizzato dall'utilizzo di una nuova piattaforma informatica ma anche da una migliore organizzazione e arricchimento dei contenuti, sempre più ad alto valore aggiunto per gli utenti.

Cosa l'utente può fare in questo spazio?

Le principali attività, costantemente monitorate da un sistema evoluto di analytics e analisi del sentiment, riguardano le seguenti aree:

- Acquisire le informazioni primarie sulla tecnologia domotica e le sue applicazioni, conoscere i progetti in corso, i prodotti Bticino di questo settore specifico.
- Accedere ai documenti e componenti per lo sviluppo delle applicazioni di sistemi domotici complessi
- Conoscere le applicazioni sviluppate dai team Bticino o dagli stes-

si utenti e presentate in una sezione vetrina (Application Gallery)

- Entrare in contatto con i professionisti e business partner all'interno di un vero e proprio network professionale per pubblicizzare le proprie competenze ed esperienze. Appare chiaro come in questa comunità professionale, specialistica ma che unisce l'azienda ai suoi clienti, gli utenti interagiscono ognuno con i suoi interessi legati dalla passione e dalla competenza su servizi e i prodotti della domotica.

In questo spazio i servizi sono molteplici e riferiti a target di utenti ben individuati e in costante contatto con l'azienda. L'interazione è gestita dall'interfaccia informatica costruita secondo linee guida di usabilità e accompagnamento nella navigazione e la comunicazione presenta contenuti istituzionali (ad esempio il video che presenta la comunità) e di comunicazione dall'azienda verso il mercato, e spazi di dialogo aperti e focalizzati alle diverse tematiche professionali e di business. A oggi sono attivi centinaia di topic all'interno dei forum internazionali in inglese, francese e italiano.

Questa operazione di evoluzione del rapporto con i propri clienti è possibile solo con un forte commitment e una squadra aziendale eterogenea: le diverse unità organizzative mettono a disposizione della comunità le proprie competenze e svolgono parte delle loro attività all'interno della piattaforma. Nel caso di Bticino, dal marketing al business development, dal customer care allo sviluppo di prodotti e soluzioni, tutti le anime dell'azienda s'incontrano e coinvolgono gli utenti in uno scambio di valore reciproco.

Le osservazioni dei clienti diventano il motore dell'innovazione e del miglioramento continuo per i servizi e prodotti. L'apertura, le conoscenze emergenti e la condivisione delle esperienze sono i pilastri su cui si fonda questo nuovo modo di essere delle aziende che da chiamiamo Social Business.

SOCIAL BUSINESS FORUM 2013

Per approfondire questi argomenti da sei anni OpenKnowledge organizza un evento internazionale che raduna intorno al mondo delle aziende keynote speaker di altissimo livello per condividere trend e scenari di mercato, nuovi approcci metodologici e best practice

Social Business Forum | Giugno 12/13 2013 | Hotel Marriott, Milano
registri ora: www.socialbusinessforum.com