



Agork LTD - Carpenter Court, Maple Road –
Bramhall, Stockport - Cheshire, SK7 2DH
United Kingdom
Registered in England and Wales No.6506528
www.agork.com - www.agork.it

Aumentare Il Business Dell’Azienda Con Le Comunità On-line

di Carlo Faranda

Le aziende sono alla continua di ricerca di soluzioni per aumentare i propri ricavi, mantenere i propri clienti, difendersi dalla concorrenza e trovare nuovi servizi e prodotti da mettere sul mercato.

Con questo documento vogliamo offrire alcuni spunti per raggiungere questi obiettivi attraverso la realizzazione e la gestione di comunità on-line.

Lo Stato Attuale

Il WEB 2.0 è ormai una realtà per chiunque sia abituato ad utilizzare internet per informare, informarsi e condividere. E i termini come Social Networks, Blog, Forum ecc.. fanno parte sempre di più del linguaggio quotidiano. Però, spesso, non si comprende a fondo dove sono i benefici per le aziende. E ancora più spesso si identifica l’utilizzo di questi strumenti per puro svago personale. In realtà, grazie al WEB 2.0, l’opportunità di incrementare il business da parte delle aziende è cresciuto in maniera esponenziale e l’impiego di comunità on-line aziendali è ormai strategico per ottenere successo e risultati.

Che cos’è una Comunità On-Line

Le comunità on-line sono dei luoghi di aggregazione virtuali in cui gli utenti creano i contenuti. Gli utenti hanno in comune un interesse specifico per la singola comunità e possono essere semplici appassionati, clienti di un’azienda/prodotto, partner, fornitori, dipendenti. Attraverso la comunità on-line, hanno l’opportunità di condividere informazioni, scambiare idee e opinioni, creare contenuti e quindi, in maniera più generale, aggiungere valore alla comunità stessa.

Gli utenti sviluppano un importante senso di appartenenza alla comunità e sono coloro che ne mantengono l’integrità e la vitalità.



Agork LTD - Carpenter Court, Maple Road –
Bramhall, Stockport - Cheshire, SK7 2DH
United Kingdom
Registered in England and Wales No.6506528
www.agork.com - www.agork.it

Comunità Aziendali Vs Comunità Pubbliche

A differenza delle comunità on-line pubbliche che prevedono l'accesso degli utenti ad un sito terzo, le comunità aziendali risiedono sul sito web dell'azienda. Queste prevedono l'accesso e la registrazione da parte di utenti che in qualche modo hanno un interesse per l'azienda stessa, con cui stabilire una relazione.

Le aziende, attraverso le comunità on-line realizzate direttamente sono in grado di definire la strategia editoriale e la modalità con cui raccogliere informazioni dagli utenti e interagire con loro.

La Strategia Per la Creazione della Comunità On-Line

La creazione di una comunità on-line aziendale deve necessariamente partire dall'analisi degli obiettivi che l'azienda si pone. Infatti, in base alla tipologia di azienda e di prodotto/servizio offerto si rende necessario valutare e decidere a quali utenti rivolgersi e quale strategia adottare per coinvolgerli ed averne un ritorno economico.

Come tutte le nuove iniziative in un'azienda è ovviamente importante identificare gli obiettivi, ma per una buona riuscita del progetto è necessario identificare tutti i passi da percorrere e quali risorse dedicare.

I Risultati Di Business Più Comuni

Ciascuna azienda è differente da un'altra anche quando fa riferimento al medesimo mercato. E le strategie per la realizzazione delle proprie comunità on-line hanno caratteristiche diverse. Quindi i risultati di business generati possono essere differenti.

Ciò nonostante, ci sono alcuni effetti abbastanza immediati che sono consueti praticamente per tutte le comunità on-line aziendali e che possono essere facilmente misurabili in termini di business

Alcuni di questi sono:

- Aumento del traffico sul sito web e, di conseguenza della visibilità dell'azienda/marchio
- Aumento del senso di appartenenza e fiducia da parte degli utenti e quindi maggiori possibilità di non perdere quote di mercato verso la concorrenza
- Opportunità di riconoscimento per i contributi migliori da parte degli utenti che possono essere utilizzati come ulteriore risorsa per l'azienda
- Controllo e gestione immediati, diretti ed efficaci delle conversazioni on-line sui prodotti/marchi dell'azienda

Crescita Di Fatturato E Riduzione Di Costi

Come già anticipato, ciascuna azienda si confronta con realtà e mercati differenti e noi di Agork ne siamo assolutamente consapevoli. Quindi non è semplice generalizzare, ma vogliamo comunque fornire un'idea concreta sulle opportunità di business che offre la creazione di una comunità on-line aziendale



Agork LTD - Carpenter Court, Maple Road –
Bramhall, Stockport - Cheshire, SK7 2DH
United Kingdom
Registered in England and Wales No.6506528
www.agork.com - www.agork.it

- Pubblicità

Un aumento di traffico sulla comunità on-line coincide con l'aumento della resa pubblicitaria. L'azienda può pubblicizzare alcuni dei propri prodotti/servizi oppure aumentare i propri ricavi vendendo spazi pubblicitari a clienti e partner.

- Database degli Utenti

Ogni direttore marketing sa quanto sia difficile e costoso ottenere informazioni coerenti sui propri clienti!

Come anticipato, gli utenti di una comunità on-line aziendale hanno in comune il medesimo interesse per i prodotti/servizi offerti dall'azienda. Questi, inoltre, forniscono una serie di informazioni utili all'azienda e vanno quindi a creare una database di clienti o potenziali clienti assolutamente profilato e in target.

- Supporto e Customer Service:

Molte aziende offrono prodotti e servizi che necessitano di assistenza tecnica; hanno quindi call center, centri assistenza, tecnici per il supporto ecc...

Allo stesso tempo, molto spesso, alcuni utilizzatori di tali prodotti/servizi sono molto competenti anche dal punto di vista tecnico, perché semplici appassionati o perché fruitori che vogliono ottenere il massimo risultato dal prodotto/servizio in questione. Questi una volta all'interno di una comunità on-line diventano gli utenti che contribuiscono maggiormente e forniscono gratuitamente (esclusivamente per ottenere riconoscimento dalla comunità) supporto e consigli ad utenti meno esperti. In questo modo sparisce una parte di richieste di assistenza tecnica che solitamente pervengono all'azienda, semplicemente perché gli utenti ottengono già le informazioni e le risposte alle loro richieste on-line, in tempo reale e fornite da persone che sono loro pari (non sono dell'azienda) e quindi si fidano ancora di più.

In questo caso la riduzione di costi per l'assistenza tecnica da parte dell'azienda è facilmente misurabile

- Ricerca & Sviluppo

Allo stesso modo con cui alcuni utenti possono contribuire al supporto tecnico, attraverso le comunità on-line aziendali si possono ottenere risultati importanti per la ricerca e lo sviluppo. Infatti, gli utenti più appassionati vanno a fondo su questioni relative ai prodotti/servizi offerti dalle aziende. Ne consegue che spesso trovano soluzioni di carattere tecnico a problemi che la stessa struttura interna dell'azienda non è ancora stata in grado di risolvere o addirittura di individuare. E, ancora una volta, mettono queste informazioni a disposizione della comunità esclusivamente per ottenere riconoscimento dagli altri utenti e non per denaro.

Spesso, inoltre, attraverso la gestione efficace della comunità on-line, l'azienda può essere in grado, tramite il coinvolgimento attivo degli utenti, di ottenere nuove idee per lo sviluppo di nuovi prodotti o per il miglioramento di quelli esistenti.

Chiaramente questi benefici possono avere dei risvolti economici molto importanti per la riduzione dei costi in un ambito aziendale che è sempre critico da gestire.



Agork LTD - Carpenter Court, Maple Road –
Bramhall, Stockport - Cheshire, SK7 2DH
United Kingdom
Registered in England and Wales No.6506528
www.agork.com - www.agork.it

- **Partner Soddisfatti:**

Gli utenti di una comunità on-line possono anche essere dei partner o fornitori dell'azienda. Mettere a loro disposizione uno strumento sui cui condividere esperienze, informazioni, idee contribuisce notevolmente a consolidare la relazione dell'azienda con i propri partner. Inoltre, avendo a disposizione una piattaforma attraverso cui scambiare documenti, si riduce la mole di lavoro dei dipendenti dell'azienda che collaborano con tali partner.

Il Supporto e La Consulenza di Agork

Siamo a disposizione per fornire qualsiasi chiarimento e per darvi supporto nello studio e nella realizzazione della vostra comunità on-line

Chi è Agork

Agork Ltd è una società specializzata nei servizi web per la creazione e gestione delle comunità on-line e mette a disposizione delle aziende strumenti e metodologie per incrementare il proprio business e la propria visibilità attraverso il coinvolgimento attivo degli utenti.

Offriamo una vasta gamma di servizi, in base alle esigenze dell'azienda cliente, a partire dall'utilizzo "as a service" della piattaforma web per la realizzazione di comunità on-line aziendali (completamente modulare, personalizzabile e configurabile dall'azienda), alla consulenza per la gestione strategica e operativa di tale piattaforma, fino all'erogazione di servizi editoriali, di animazione e moderazione contenuti.