



POR FESR
2014 2020
Friuli Venezia Giulia

PROGETTO COFINANZIATO CON IL FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE
DEL PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA.
POR FESR 2014-2020

OPPORTUNITÀ PER UNA CRESCITA SOSTENIBILE



TITOLO DEL PROGETTO :

**"IL CANALE DIGITALE PER RAGGIUNGERE LA CUSTOMER EXPERIENCE EXCELLENCE".
RICERCA E SVILUPPO SPERIMENTALE INNOVAZIONE DI PROCESSO.**

Descrizione del progetto

Il progetto è mirato allo sviluppo di una piattaforma digitale potenziata capace di mettere in collegamento gli attori di un processo di vendita e acquisto, garantendo un costante scambio di informazioni e di offrire ai clienti una positiva esperienza d'acquisto.

Più precisamente la piattaforma permetterà:

- la comunicazione "end to end" tra cliente e venditore, in modo più veloce e diretto;
- la disponibilità per il cliente di informazioni capaci di soddisfare ogni suo bisogno;
- il superamento, ove possibile, di vincoli organizzativi che ostacolano risposte e consegna rapidi;
- facilità di acquisto e di pagamento;
- accesso a informazioni e comunicazione in mobilità, per clienti e operatori in campo.

Obiettivi

Il processo di vendita bofrost*, basato sui canali del porta-a-porta tradizionale, del telemarketing e successivamente internet non si è mai limitato alla mera vendita di prodotti ma ha da sempre investito in servizi ed innovazioni volti ad offrire al proprio cliente una esperienza estremamente positiva di acquisto e di consumo.

Le nuove tecnologie stanno cambiando abitudini e stili di vita, non solo nelle nuove generazioni. Il canale digitale è diventato uno strumento di comunicazione attraverso il quale veicolare nuovi servizi innovativi. Il progetto vuole portare, sul canale digitale, la grande esperienza di bofrost* in termini di rapporto diretto tra cliente e venditore, proprio come nella vendita diretta porta-a-porta.

Risultati

Il progetto permetterà di studiare nuove soluzioni tecnologiche, organizzative e metodologiche. Esse saranno applicate ai processi interni e ai flussi informativi nei 5 ambiti descritti, in una logica di "semplicità d'uso" per l'utente finale, sia esso consumatore finale o collaboratore interno. L'obiettivo è rendere eccellente, nel suo complesso, l'esperienza di acquisto.

Progetto cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale

Importo della spesa ammessa: 886.871,25 €

Contributo concesso: 177.374,25 €



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale

