



## Caso di Studio - Impresa pubblica

**LE BRIGLIE DELLA CHIMERA**  
LE POLITICHE ATTIVE  
E IL SOSTEGNO  
ALLA CREAZIONE DI IMPRESA

Convegno organizzato da:

 **REGIONE  
PIEMONTE**

 **CSEA** Ente di formazione  
e di organizzazione

La Regione Piemonte, in collaborazione con l'ente di formazione e organizzazione CSEA, ha organizzato un convegno intitolato "Le Briglie della Chimera". Il convegno verte sulle politiche attuate dalla Regione Piemonte e sui risultati ottenuti nel sostegno alla creazione d'impresa.

Il sito relativo al convegno contiene indicazioni per i partecipanti e il modulo di iscrizione online. L'utenza del sito è costituita dagli operatori della Pubblica Amministrazione italiana e straniera.

L'esperienza pregressa in tema di iscrizioni ai congressi ha fatto emergere alcune difficoltà nella procedura di iscrizione normalmente adottata: molto spesso l'utente interessato alla partecipazione deve compilare un modulo e spedirlo via posta ordinaria; in altri casi è possibile compilare un form online, ma quest'operazione deve essere quasi sempre integrata con l'invio di un fax di conferma dei dati e dell'identità dell'utente.

Al fine di semplificare la procedura di iscrizione, gli Enti organizzatori hanno deciso di adottare degli strumenti di assistenza online in modo da agevolare e invogliare l'utente.

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## L'uso di SITOVIVO®.COM evidenzia i seguenti vantaggi:



### **Migliora l'immagine e aumenta la fiducia**

L'utente che visita il sito del convegno ha a disposizione un'operatore pronto a dialogare con lui e a fornirgli qualsiasi tipo di informazione. Gli enti organizzatori comunicano in tal modo la loro completa disponibilità a soddisfare le esigenze dell'utente, migliorando la propria immagine aziendale in termini di affidabilità e cura dell'utente.



### **Offre una comunicazione personalizzata**

L'operatore risponde a ciascun utente nella propria lingua e risolve problemi di diverso genere a seconda delle esigenze dell'utente che richiede l'assistenza. Il risultato è molto simile alla comunicazione faccia a faccia e alla comunicazione telefonica, ma si avvale in più delle opportunità offerte dall'ambiente multimediale.



### **Abbassa i costi dei customer service**

Un operatore può soddisfare le richieste di più utenti contemporaneamente diminuendo sensibilmente il numero degli addetti. Avendo semplificato la procedura di iscrizione, vengono inoltre ridotti i costi di gestione documentale legati alle iscrizioni.



### **Offre nuove prospettive professionali (telelavoro)**

L'operatore può offrire assistenza agli utenti da qualsiasi postazione ed, eventualmente, anche da casa, senza bisogno di recarsi fisicamente nel luogo preposto all'assistenza telefonica.

#### **SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## Esigenze degli Enti organizzatori

### Obbiettivo principale:

Raccolta delle Adesioni on-line per prevedere l'afflusso di partecipanti



### Obbiettivi secondari:

Migliorare l'immagine degli enti organizzatori

Alleggerire il lavoro telefonico



## Come risponde SITOVIVO®.COM

SITOVIVO®.COM eroga il servizio completo:

### Software

ID	R	Nick	Indirizzo	Sito	Pagina	Stato	Operatore	T. Nav.	T. Chat	Browser
8A9C7EC1	R	FABIO...	adsl-4-235.38-151.net24.it	Sitovivo	/sito2/	Navigazione		00:04:49	00:00:00	IE 5.5

### Operatore on-line:

Istruito sulle richieste frequenti (rubriche personalizzate)

Assiste compilazione modulo iscrizione (co-editing)

Rubrica personalizzabile con:

URL mappa

Dettagli sui seminari

URL modulo registrazione



### SitoVivo s.r.l.

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT) - P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308





## Conclusioni

In sintesi, l'immagine degli enti organizzatori, Regione Piemonte e CSEA è migliorata grazie al servizio fornito da **SITOVIVO<sup>®</sup>.COM**.

Grazie al supporto **IN TEMPO REALE** di **SITOVIVO<sup>®</sup>.COM**, nel corso del mese precedente al convegno, il numero iscrizioni effettuate per mezzo del sito predisposto allo scopo sono state 150.

In precedenza in altri convegni invece la richiesta di iscrizioni via fax o email era stata quasi sempre disattesa creando pertanto incertezze sul numero effettivo di partecipanti alle manifestazioni in oggetto.

I risultati conseguiti sono dipesi dall'accurata preparazione dell'**operatore** e dall'aver fatto coincidere il momento di richiesta di **informazioni** con la compilazione del modulo di **iscrizione online**.

**SitoVivo s.r.l.**

Sede Legale: Via Nino Arcidiacono, 49/A - 95018 Riposto (CT)- P. IVA: 04041580871

Sede di Torino: Via Filadelfia, 162 - 10137 Torino (TO)

e-mail: [info@sitovivo.com](mailto:info@sitovivo.com) - Tel. 011 - 19705358 / Fax 011-19790308

