

C'è vita nel tuo sito!

Una soluzione software estremamente innovativa per dare assistenza on line in tempo reale ai visitatori.

Quante volte vi è capitato di entrare in un sito, sia pur interessantissimo, e sentirvi completamente *persi* nei suoi meandri? "Ah, se avessi qualcuno con cui parlare immediatamente!", avrete di certo esclamato più di una volta. E' proprio così: mille volte abbandoniamo un sito, pur se fortemente motivati rispetto ai prodotti e servizi che questo ci offre, perché *non siamo assistiti durante la navigazione*, perché ci impigliamo a

scovare informazioni poco fruibili quali indirizzi e-mail ai quali non ci risponde mai nessuno e numeri telefonici errati o corretti ma... ai quali ci risponde il cigolio del Fax piuttosto che un gentile operatore. Per farla breve: nella maggior parte dei siti, in quasi tutti, manca una sia pur minima forma di **interazione in tempo reale**. E' proprio per rispondere a questa tipologia di esigenze che è nato il potente servizio Sito Vivo (www.sitovivo.com).

Navigazione assistita in tempo reale

L'abbiamo provato di persona. Chi scrive si è finto un normalissimo cliente interessato ai servizi di Sito Vivo, sito sul quale è possibile, appunto, rendersi conto di quanto realmente utili ed innovativi siano i servizi offerti da questo portale. Immediatamente siamo stati raggiunti da un messaggio di un operatore di "Sito Vivo": "Buonasera Edizioni Master!". Ma... ma... ma come "Buonasera Edizioni Master?!" E lui che ne sa che io sono... Edizioni Master?! Mistero subito chiarito dall'operatore: "Non si preoccupi, so che è la prima volta che ci viene a far visita, che sta visitando la pagina "Servizi bla bla bla...", che viene dalla pagina del sito XYZ e così via...". Insomma, l'operatore ci segue nella navigazione avendo presente lo **Storico** delle nostre attività ed un efficiente servizio di **Whois**. Accorgendomi di quanto davvero ben fatto fosse il servizio, lo dico subito ad un mio collega, GianFranco, che si collega al volo a www.sitovivo.com; non appena entra c'è una sorpresa anche lui: "Buonasera Edizioni Master, lei è il secondo utente di questa organizzazione connesso con noi. 11 minuti fa si è collegato al nostro sito un suo collega. Se le interessa, il suo collega ha visionato alcuni servizi che anche lei, ora, sta analizzando...".

Un case study

Il caso di studio che ci accingiamo a trattare riguarda l'amministrazione pubblica e, più in particolare, la Regione Piemonte e lo CSEA. Questo Ente di formazione e di organizzazione aveva organizzato un convegno, denominato: "Le briglie della chimera". Lo Staff di SITOVIVO, in questo caso, aveva erogato il servizio "completo" dotando di operatore on-line il sito di presentazione del convegno stesso, in

ASSISTENZA ONLINE

SITOVIVO

Prezzi personalizzabili (contattare fornitore)

Funzioni principali

Interazione con l'utente
Navigazione guidata
Custom Care
Commesso On line
E-Government

Informazioni

SITOVIVO S.r.l.

Sede Legale: via N. Arcidiacono
49/A - Riposto (CT)

Sede di Torino: via acciarini 14 -
10137 Torino (TO)

info@sitovivo.com / 011-3241642 /
339-7974834

out-sourcing, nei periodi che statisticamente erano risultati quelli con maggior afflusso da parte di chi voleva registrarsi o chiedere informazioni. L'operatore era stato istruito in merito alle problematiche più importanti.

Conclusioni sul caso di studio

SITOVIVO si è ben prestatato in questo caso e in casi che, più in generale, andrebbero sotto il nome di *E-government*, ossia, in tutte quelle circostanze in cui l'*Amministrazione Pubblica* ha la necessità/dovere di rendere più agevole il rapporto con il cittadino. In generale, SITOVIVO offre sviluppi interessanti in diversi ambiti: per l'e-commerce, per il "commesso online", per dare maggior fiducia agli utenti, per rispondere in tempo reale alle richieste, per migliorare l'immagine del *customer care*, per vendere di più e meglio... Potete provare SITOVIVO collegandovi al sito www.sitovivo.com. Le possibili applicazioni per trarre vantaggio da questo straordinario servizio, come avrete capito, sono davvero tutte da inventare...

FIGURA A
Con SITOVIVO, l'amministratore del sito può interagire in tempo reale con i propri visitatori, fornendo assistenza on line e proponendo percorsi di navigazione interessanti, offerte particolari, consigli, ecc...

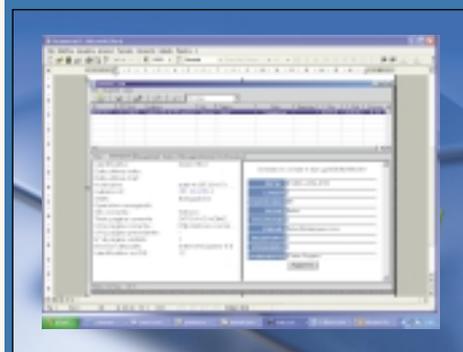


FIGURA B
L'amministratore ha davanti a sé lo storico del navigatore che in quel momento sta visitando il proprio sito. Sa quale pagina sta guardando, quante volte è stato sul sito, a cosa è realmente interessato...

FIGURA C
Un esempio di interazione in tempo reale. Un utente si è appena connesso a SITOVIVO e chiede lumi sulle funzioni del servizio. L'operatore risponde cortesemente e lo assiste nella navigazione...

