



**Una soluzione di Knowledge Management  
a 360° per la rete di vendita di Italiaonline**

I nostri brand



# Chi siamo

---

I numeri ci dicono che siamo la più grande  
**Internet Company italiana**

# La nostra **Missione**

---

Aiutiamo ogni giorno i nostri Clienti a raggiungere i **risultati migliori nella loro vita digitale**, grazie alla nostra affidabilità e alle performance dei nostri servizi

# Le nostre **Properties**

## **PUBLISHING & ADVERTISING**

Ogni giorno forniamo contenuti e servizi online a milioni di persone attraverso i nostri brand, che compongono il network di siti con **l'audience più ampia d'Italia**.

## **ONLINE DIRECTORIES & LOCAL MARKETPLACE**

Con le directories e il marketplace connettiamo i bisogni dei cittadini alle esigenze delle aziende: così dove i nostri utenti trovano quel che cercano, i nostri clienti trovano **nuove opportunità di business**.

### **VIRGILIO**

**LIBERO.**

**DiLei**

**QF QuiFinanza**

**Buonissimo**

**SiViaggia**

**SUPEROVA**

# **27 mln**

Visitatori sulle nostre properties

**Pagine Gialle**

**Pagine Bianche**

**PagineGialle CASA**

**Tutto Città**

**PagineBianche SALUTE**

**NEWSONLINE**  
INDEPENDENT. AUTOREVOLUTION. DIGITAL.

# I nostri **Canali di vendita**

**GRANDI IMPRESE**



**Large Accounts**

**MEDIE IMPRESE**



**Large Corporate**

**PICCOLE e MEDIE IMPRESE**  
(Nano, Micro e piccole aziende)



**SME**

- 700 Agenti
- 40 filiali in Italia
- 15 Agenzie/Business Partner
- 10 call center
- 360 risorse

An aerial view of a city at sunset, with a network of blue lines and nodes overlaid on the landscape, suggesting a digital or data network. The sky is a mix of orange, yellow, and blue. In the top right corner, there is a small circular logo with a rainbow gradient.

**Perché una soluzione di Knowledge Management  
per la nostra rete di vendita?**

# Need Analysis

Risultati delle interviste a stakeholder interni (Sales, Marketing, Formazione)

## DIRECTORY CONDIVISA

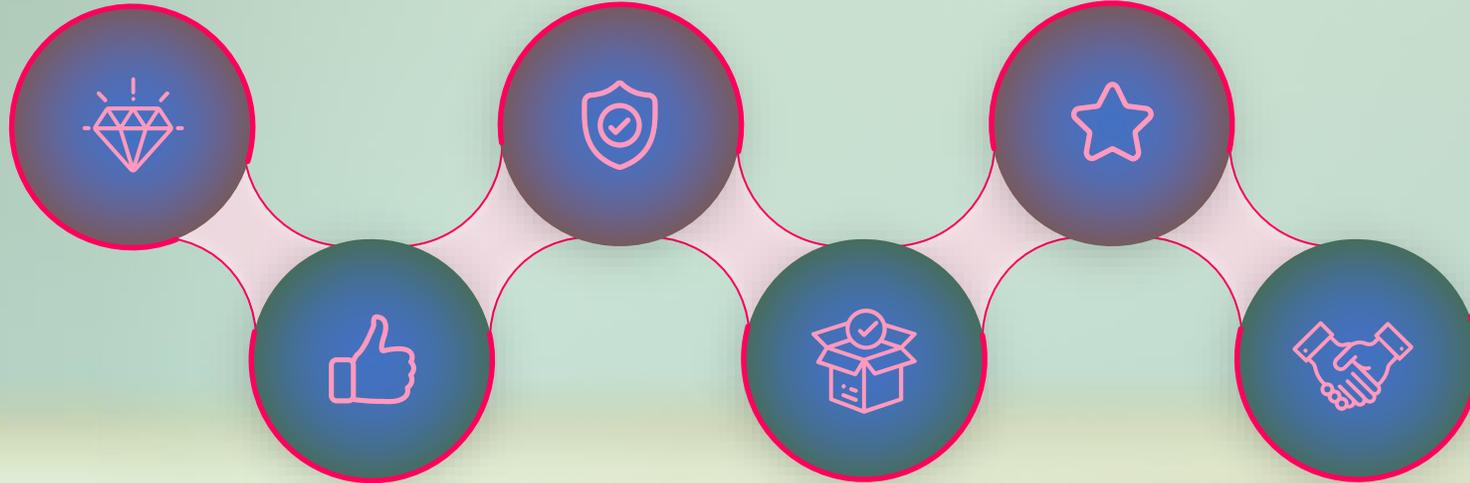
Necessità di **centralizzare le informazioni utili** per la rete sales

## GOVERNANCE

Esigenza di organizzare il lavoro della **redazione del KM**, evitando strumenti destrutturati (email, ecc..)

## FRUIBILITÀ DEI CONTENUTI

Esigenza di trasformare i documenti in **formati più agili**, soprattutto quelli normativi



## OTTIMIZZAZIONE DELLA RICERCA

tramite **mobile app**, per chi lavora tipicamente in mobilità

## CASE STUDY

Richiesta di una **library**, con insight sempre aggiornati, E continuo upload di **case study**

## COMMUNITY E COLLABORATION

per una **maggiore collaborazione** tra diverse aree territoriali e condividere best practice



# Obiettivi

**MIGLIORARE E OTTIMIZZARE**  
l'accesso alle informazioni aziendali da  
parte della rete Sales

1

**RIDURRE IL TEMPO**  
di reperimento delle informazioni (si chiede al  
collega, si chiama l'assistenza, ...)

2

**MIGLIORARE L'USABILITÀ**  
delle informazioni in mobilità

3

**RIDURRE GLI ERRORI**  
e le richieste di assistenza su tematiche e  
operatività di carattere commerciale

4

**MANTENERE**  
un aggiornamento delle informazioni  
costante e continuativo

5

**COINVOLGERE LA RETE**  
nella creazione e nell'aggiornamento della knowledge  
base

6

# Driver di progetto

Partendo da queste premesse, il dipartimento Sales di Italiaonline ha intrapreso nel 2020 un percorso per la gestione della conoscenza attraverso **nuovi percorsi, strategie e strumenti dedicati al Knowledge Management**.

## 2 Driver di progetto:



### Contenuto

- **contenuti selezionati** sulla base delle esigenze informative degli agenti sales
- **contenuti razionalizzati e semplificati** per migliorarne la trovabilità e l'usabilità



### Tecnologia

- soluzione progettata sulle esigenze informative degli agenti sales, individuando **la migliore UX** sia in termini di **trovabilità** che di **usabilità** delle informazioni
- **ambiente digitale centralizzato** dove i 700 agenti sales possano trovare rapidamente le informazioni necessarie, siano costantemente informati e abbiano la possibilità di tenere viva la conoscenza attraverso un sistema di feedback puntuale su ciascun documento
- **mobile** come requisito cardine dell'intero progetto
- gestione editoriale unificata e centralizzata
- **analytics di dettaglio** (web e app) per avere un quadro completo di tutte le interazioni effettuate e dei contenuti fruiti. In questo modo è possibile tenere costantemente aggiornata la knowledge sulla base del reale utilizzo e delle reali necessità degli agenti Sales

Un unico **ambiente digitale** dove trovare tutto quello che serve e restare sempre informati.

- **Motore di ricerca**
- **Contenuti in evidenza rilevanti per sales** (promo, iniziative commerciali, sales contest e nuove offerte)
- **Accesso diretto a Salesforce**
- **Nuova gallery case study**

Disponibile in versione web, responsive, e come mobile app per iOS e Android



# Analytics

## Dashboard customizzata (Matomo Analytics)

### Metriche:

- Utenti attivi
- Sessioni
- Numero di sessioni per utente
- Visualizzazioni di pagina
- Durata media della sessione
- Ricerche effettuate (kw)
- Feedback aperti

**I report sono dettagliati per singolo utente o aggregati per team/Area/località**

