



**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. AUTOREVOLI. 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



**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

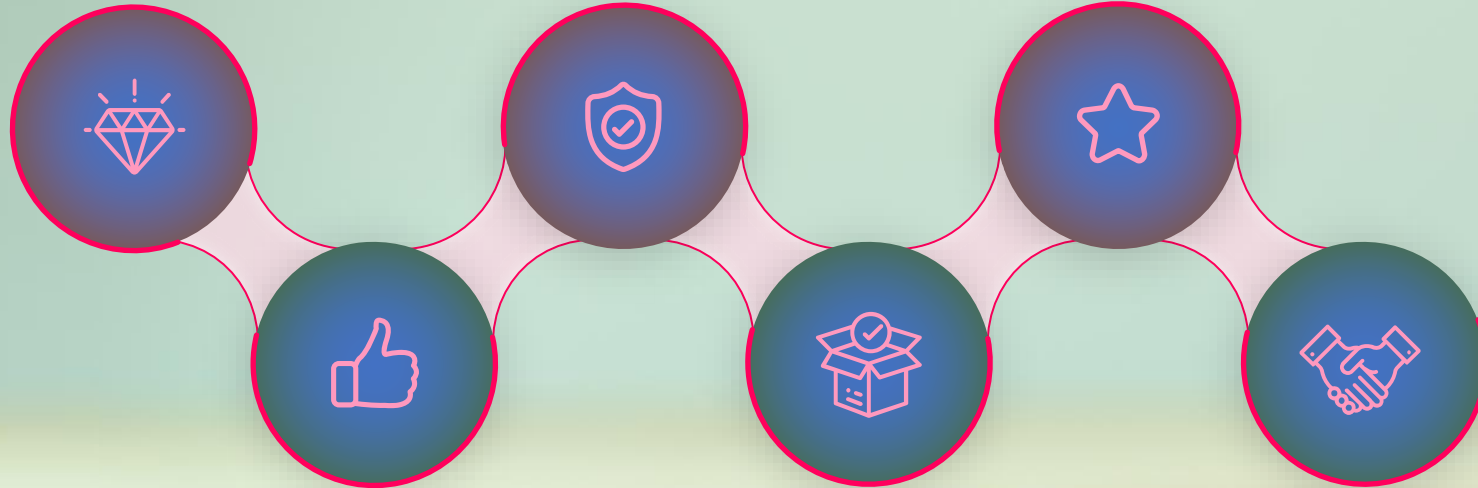
Necessità di **centralizzare le informazioni utili** per la rete sales

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

