

apposto

*non sai come digitalizzare il tuo business?
apposto, ci pensiamo noi*

Progetto Bellacoopia University – 2020/2021

Burricco Marianna -129955

Galdenzi Filippo -291172

Insolia Felice -143456

L'Imperio Claudia 128624

Macrì Francesca - 145517

Oriti Suriano Marco 144219

Sela Enita -129282

I. EXECUTIVE SUMMARY

Negli ultimi anni, anche a causa della recente pandemia, numerose aziende stanno sviluppando o incrementando il numero e la qualità dei servizi offerti online, quali siti web o, soprattutto, applicazioni. Il problema di fondo è la necessità di differenziarsi in mezzo ad un mare magnum di applicazioni già presenti che sembrano essere tutte uguali, e di riuscire a trasmettere al cliente l'essenza della propria azienda e l'unicità dei servizi offerti. La cooperativa "apposto" punta a risolvere questo problema.

La cooperativa "apposto" nasce grazie al progetto "Bellacoopia University" ed è composta da un team, di professionisti (inizialmente tre ma in continuo aumento) che unisce una profonda conoscenza del settore dei servizi virtuali ad una spiccata propensione verso l'innovazione e la creazione di un legame con i clienti, puntando a soddisfare le loro personali aspettative con una collaborazione che non si fermi soltanto all'erogazione di un servizio. La cooperativa elabora e sviluppa applicazioni per aziende operanti nel settore della ristorazione, offrendo la possibilità di innovare e migliorare il prodotto nel corso degli anni in seguito ai feed-back dei clienti o alle nuove tendenze del mercato e delle aziende concorrenti. Inoltre, viene offerto alle aziende un servizio assistenza H24, in grado di correggere ed eliminare eventuali malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo dell'applicazione.

La prima azienda cliente della cooperativa è stata Cirfood, per la quale è stata implementata un'applicazione (favoRita) appositamente per Rita, la linea di self-service dell'azienda diffusi in Emilia-Romagna. L'obiettivo è stato quello di ridurre la presenza di file all'esterno dei punti vendita, problema evidenziato dall'azienda stessa, tramite un'applicazione che facesse sì che il cliente riuscisse a compiere l'intero processo decisionale prima di giungere nel punto vendita, limitandosi a quel punto al ritiro della merce e rendendo il servizio molto più efficiente. Nel concreto ciò è avvenuto utilizzando delle telecamere posizionate nei vari punti vendita che offrissero ai clienti un'immagine "real time" dei prodotti a disposizione, inserendo anche la possibilità di prenotare i pasti, l'orario ed il punto vendita in cui ritirarli. Sono stati aggiunti successivamente dei servizi che offrono la possibilità di personalizzare la propria esperienza di acquisto, ad esempio specificando le calorie di ogni porzione, evidenziando offerte per alimentazioni particolari e inserendo suggerimenti per consumare quotidianamente un pasto sano ed equilibrato.

Da quel momento “apposto” ha iniziato ad offrire i propri servizi ad aziende diverse, tutte già affermate nel settore della ristorazione, ponendo una spiccata attenzione nell’ascolto del cliente ed includendolo profondamente nel processo di creazione dell’applicazione, implementando servizi diversi a seconda delle problematiche rilevate e riuscendo con le proprie competenze a creare una serie di applicazioni differenti, tutte accomunate dalla volontà di rispondere alle esigenze del cliente. Per far sì che ciò avvenga i prodotti sono dotati di vari sistemi per monitorare il feed-back degli utilizzatori e agire di conseguenza, arricchendo l’applicazione di diverse funzioni non solo allo scopo di risolvere dei problemi ma soprattutto per migliorare l’esperienza di fruizione del servizio da parte della clientela.

Nonostante sia giovane, la cooperativa “apposto” prevede una crescita notevole nei prossimi anni ed è intenzionata a supportare questa crescita aumentando il numero di persone che lavorano a questo progetto (portandolo da 3 a 6 persone entro il 2023) ed espandendo il tipo di servizi offerti, includendo la possibilità di progettare o migliorare siti web per le aziende clienti.