



*LeoGroup e Gruppo Manara sono due imprese che si sono dotate di questo utilissimo strumento tecnologico. Dall'area riservata accesso ai documenti e a informazioni personalizzate*

## APP Android e Apple per un FILO DIRETTO con il CLIENTE

**N**ello scorso numero della rivista abbiamo delineato diversi strumenti tecnologici a cui le aziende possono e, in alcuni casi, devono, trarre ispirazione per adeguarsi alle esigenze del mercato e alle richieste del target di riferimento.

Il settore della rivendita, che non può implementare un e-commerce in virtù della natura dei prodotti che commercializza, è opportuno che concentri gli sforzi su tutto ciò che afferisce la sfera della consulenza: supporto nella scelta del prodotto giusto, assistenza tecnica altamente specializzata, disponibilità del prodotto ed esperienza dell'acquisto.

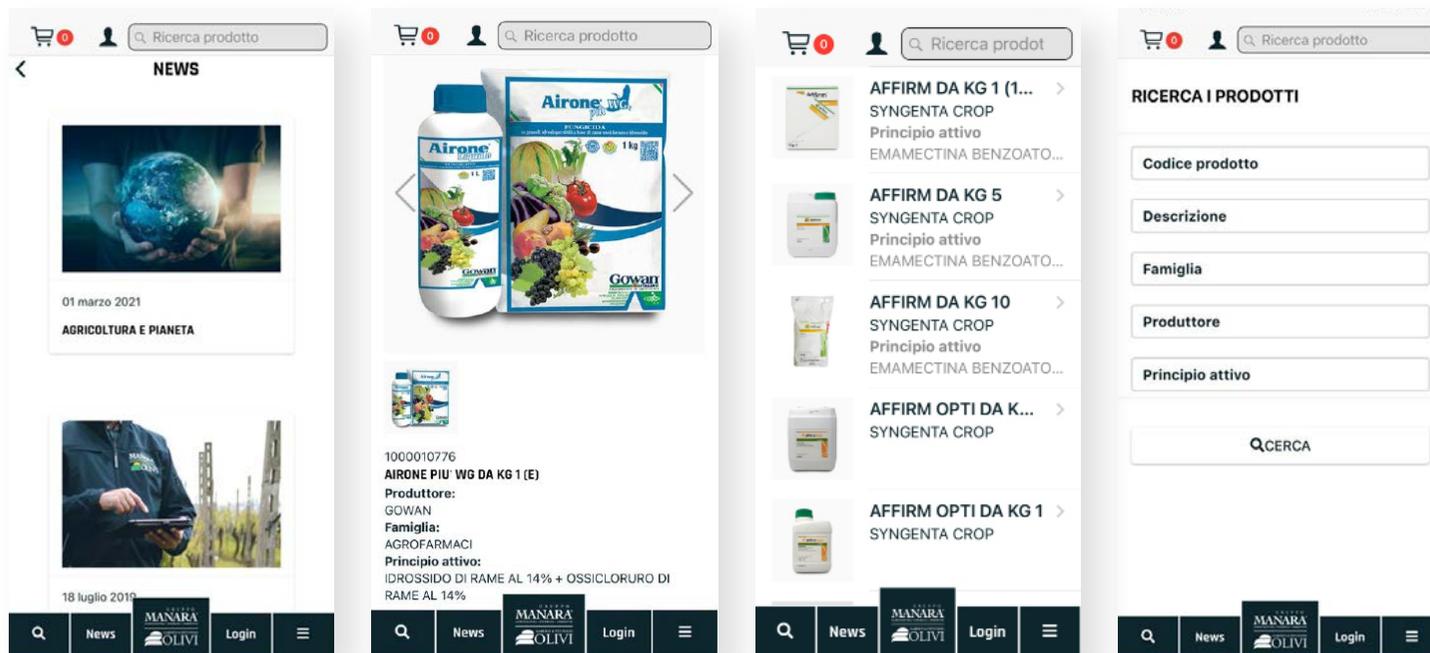
Per ognuno di questi aspetti esistono tecnologie e innovazioni da poter implementare

in base alle caratteristiche dell'azienda.

L'investimento in tecnologia, come ben sappiamo, può essere più o meno ingente e può avere bisogno di un arco temporale più o meno ampio.

L'aspetto da non dimenticare mai è progettare qualcosa che tenga sempre in considerazione le esigenze dell'azienda perché uno degli aspetti straordinari della tecnologia è la capacità di essere adattata e costruita su misura.

All'interno del settore delle rivendite sono presenti due casi di successo che hanno fatto la coraggiosa scelta di investire nello sviluppo e nella realizzazione di uno strumento tecnologico a servizio del cliente: App Manara e App LeoGroup.



Tramite un'App appositamente realizzata il rivenditori può rimanere a stretto contatto con il cliente fornendogli informazioni utili per il suo lavoro (aggiornamenti sulle normative, prodotti non più utilizzabili, nuove registrazioni, bollettini fitosanitari, corsi di formazione...), oppure eventi che riguardano l'azienda

## DUE APP DI RIFERIMENTO

Gruppo Manara spa ([www.gruppomanara.com](http://www.gruppomanara.com)) e LeoGroup ([www.leogroupsrl.it](http://www.leogroupsrl.it)) sono due aziende italiane leader della commercializzazione di prodotti, servizi e mezzi tecnici per l'agricoltura.

Queste due realtà storiche con decennale esperienza nel settore hanno scelto di rispondere alle nuove e sempre diverse esigenze del mercato con queste App, ideate con l'obiettivo di avvicinarsi ancora di più al loro cliente. Gruppo Manara in Veneto e LeoGroup nel Lazio, nel corso del 2020 hanno lanciato sul mercato le loro App (App Manara e App LeoGroup), entrambe scaricabili gratuitamente da App Store e Play Store.

Prima di parlare dei benefici che questo strumento può avere per l'azienda che la implementa, è opportuno presentarvi i diversi servizi che questo applicativo consente, così che possiate meglio comprendere il prodotto e, perché no, trarre ispirazione.

## L'AREA FREE

In linea generale tutti gli applicativi che utilizziamo sui nostri smartphone sono scaricabili gratuitamente e non necessitano di alcuna registrazione. Tuttavia, non è sempre possibile utilizzare tutte le funzionalità in modo completo. Alcune di queste, infatti, sono bloccate ed è possibile accedervi solo con una breve registrazione (il consiglio è quello di non chiedere mai troppe informazioni) o a fronte di un pagamento una tantum o sotto forma di abbonamento.

Sia App Manara che App LeoGroup hanno una sezione free e una sezione a cui accedere previa registrazione.

Cosa è possibile vedere senza registrarsi?

Molto spesso sono presenti informazioni su eventi che riguardano l'azienda, oppure news del settore (aggiornamenti delle normative, prodotti non più utilizzabili, nuove registrazioni) e poi ancora bollettini fitosanitari, corsi di formazione o informazioni

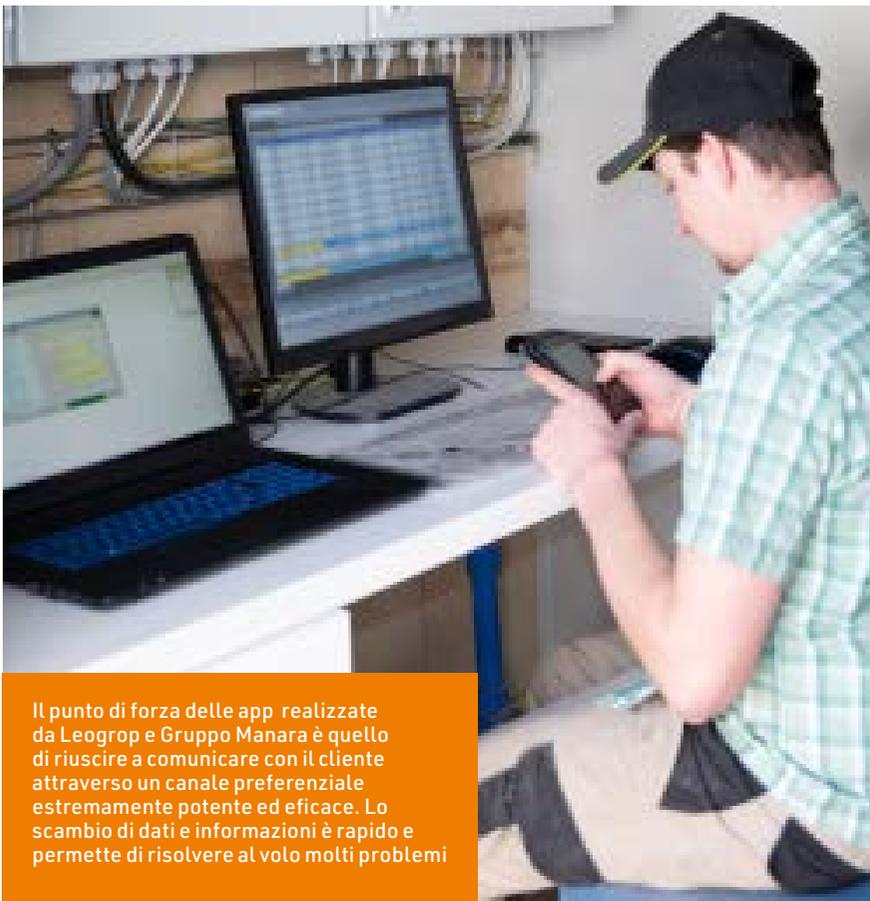


## IL CONSULENTE IN AZIENDA

### USER EXPERIENCE

In tutti gli applicativi è importante non dimenticare mai una piccola ma non banale accortezza: la *user experience*. È importante infatti realizzare un prodotto tecnologico e innovativo che non sia in alcun modo complesso nella navigazione o nella fruizione. Nel concreto significa inserire *call to action* che non possano essere mal interpretate, porre attenzione a far seguire all'utente un percorso ben definito senza farlo smarrire, utilizzare un font chiaro, garantire una navigabilità agevole e fluida.

Avete mai pensato a quanto tempo i vostri collaboratori e allo stesso tempo i vostri clienti trascorrono al telefono per chiedere un'informazione sull'estratto conto o per ricevere un'informazione sullo stato di consegna di un prodotto? Moltissimo, e solo quando è possibile farlo. Ora provate a immaginare quanto vi può essere d'aiuto un applicativo veloce ed efficiente che risponda alle esigenze del cliente. App Manara e LeoGroup App sono solo un esempio di applicativi tecnologici che possono essere implementati e portare migliorie ed eliminare inefficienze. Ne esistono moltissime altre, in diversi settori o mercati, ognuna con caratteristiche diverse ma con uno specifico orientamento al cliente e un'attenzione particolare per l'esperienza utente.



Il punto di forza delle app realizzate da Leogrop e Gruppo Manara è quello di riuscire a comunicare con il cliente attraverso un canale preferenziale estremamente potente ed efficace. Lo scambio di dati e informazioni è rapido e permette di risolvere al volo molti problemi

tecniche generiche che servono all'azienda per generare contenuti di *inbound marketing*.

Per *inbound marketing* si intende la realizzazione di contenuti di interesse generale che non sono necessariamente legate al prodotto o al servizio che vende l'azienda, ma che suscitano l'interesse del pubblico che poi è naturalmente portato a mostrare attenzione anche per l'azienda dalla quale i contenuti provengono.

All'interno di questa sezione gratuita dell'app è possibile raccontare la storia dell'azienda, le sue principali attività, mostrare i prodotti, far scaricare il catalogo. Ovviamente si tratta di contenuti non personalizzati perché veicolati ad un pubblico molto ampio

### AREA RISERVATA

L'area riservata all'interno dell'app richiede una registrazione. Entrambe le app permettono l'accesso a un'area riservata ai clienti, all'interno di questa si possono:

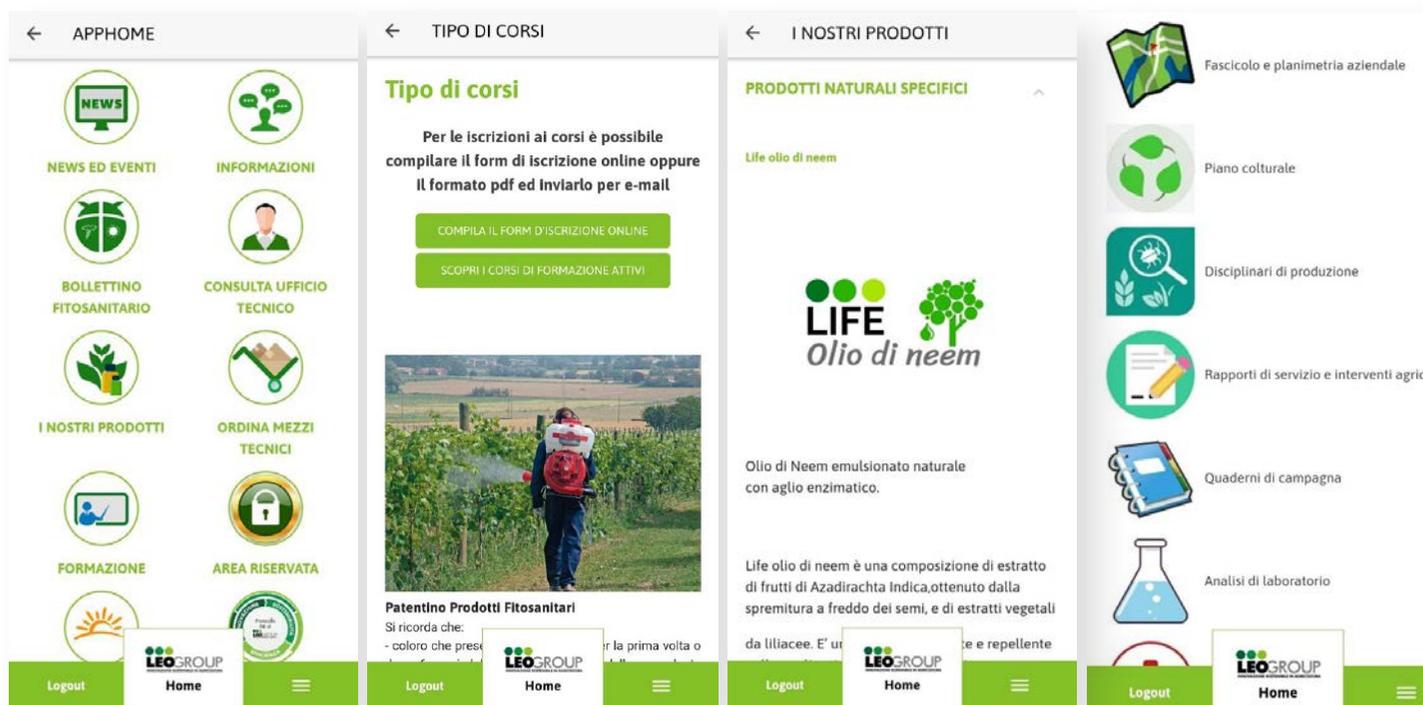
- trovare documenti e fatture,
- effettuare ordini e riordini,
- vedere il proprio storico ordini,
- visionare il Quaderno di Campagna (un registro obbligatorio per tutte le aziende agricole che utilizzano prodotti fitosanitari),
- contattare il proprio tecnico di riferimento,
- avviare una conversazione via chat con il servizio clienti.

All'interno di questa sezione dell'app il cliente può trovare tutte le informazioni che gli servono e, cosa particolarmente importante, può accedere in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo (smartphone, tablet o pc).

Il punto di forza di un sistema come quello implementato da Gruppo Manara e LeoGroup è proprio questo: *l'accessibilità a tutte le informazioni del cliente in tempo reale insieme ad un contatto diretto con l'azienda che utilizza l'app come canale di comunicazione preferenziale.*

### I BENEFICI PER LE AZIENDE

Ora che abbiamo elencato le caratteristiche tecniche delle due app, passiamo ad elencare gli innumerevoli benefici che uno stru-



Le App rappresentano la carta vincente per tutti i rivenditori che vogliono dimostrare ai propri clienti, e ai potenziali tali, la loro estrema adattabilità al cambiamento. Il futuro viaggia in questa direzione e sono sempre di più le aziende che si appoggiano a questo importante strumento per lavorare e comunicare

mento come questo può portare alle aziende.

Il vostro cliente avrà un contatto *just in time* con l'azienda, un canale preferenziale che lo potrà mettere in comunicazione in tempo reale con il proprio tecnico di riferimento attraverso un messaggio istantaneo.

Il cliente riceverà più rapidamente *fatture e documenti di trasporto*, che saranno immediatamente fruibili all'interno della sua area riservata. Non solo è possibile attivare una notifica che lo avvisa quando arriva una nuova comunicazione.

*Ordini e riordini* potranno essere fatti in modo rapido e veloce, senza che sia necessario contattare il tecnico o chiamare in azienda. All'interno di queste App è inoltre possibile verificare che all'interno del magazzino sia effettivamente presente il prodotto di cui ha bisogno il nostro cliente.

L'intero sistema app è perfettamente *integrato con i database aziendali*. In questo modo

le informazioni viaggeranno molto più rapidamente, non saranno necessarie attività di data entry (e di conseguenza gli errori diminuiranno) e le chiamate al back office da parte del cliente diminuiranno notevolmente.

*Vantaggio competitivo.* L'azienda che adopera questo genere di innovazioni tecnologiche ha una carta vincente nei confronti dei propri clienti e dei potenziali tali perché dimostra adattabilità al cambiamento. È sufficiente che tiriate fuori dalla tasca o dalla borsa il vostro smartphone e guardiate quante app abbiamo scaricate: da quella della banca a quella del Telepass, dalle app di messaggistica istantanea agli audiolibri, dall'app per il parcheggio a quelle per gli acquisti online. Il futuro viaggia in questa direzione e oramai moltissime aziende e brand hanno deciso di realizzare un'app per offrire al proprio cliente una nuova esperienza di acquisto.