PORTFOLIO START-UP

COME NASCE UNA START-UP
(E PERCHÉ AFFIDARLA A MEETWEB)

Hai una nuova idea d'impresa, come tutelarla?

Tendenzialmente non si può. Una nuova idea d'impresa non è un'opera dell'ingegno per cui valga la normativa sul diritto d'autore; e non è un progetto ingegneristico per cui valga la normativa sui brevetti; trattandosi di un'idea di impresa, c'è solo la concorrenza.

In dettaglio, cosa accade in genere? Uno startupper racconta l'idea a quante più persone possibile, e ne riceve apprezzamenti e critiche; riformula l'idea per contesti sempre più ampi (contest, seminari, eventi); se l'idea regge dopo averla raccontata a terzi, allora può valere la pena investire per realizzare un prototipo; se il prototipo mantiene le promesse, un primo finanziatore (generalmente un business angel) finanzia un ulteriore sviluppo.

Solo se tutto va per il verso giusto, la tua start-up diventa impresa, si struttura, compete … E' un viaggio lungo, quindi. Ecco qualche consiglio per iniziare bene:

Cosa fare

1. **Racconta la tua idea.** Usa il buon senso, nessuno la ruba, molti l'hanno già avuta (e a volte abbandonata), alcuni possono aiutarti a migliorarla, moltissimi possono darti immediatamente un feedback sul fatto che possa avere successo o no … se credi che basti raccontare l'idea per perderla, significa che credi si possa diventare milionari davvero facilmente … Ad ogni modo, da parte nostra, ogni rassicurazione sulla riservatezza è garantita.

2. **Concentrati sul core business**: Chi sono i clienti? Quale problema risolvi loro? Offri qualcosa che valga la pena ottenere in cambio di ciò che richiedi (che sia tempo, dati, soldi o altro)? Se trovi risposte convincenti a queste domande, non c'è tecnicismo che non possiamo realizzare per te; ma se quelle risposte mancano, non andremo molto lontano con la sola tecnologia.

3. **Stabilisci un piano di investimenti per obiettivi.** Fai un breve elenco di *milestones* strategiche con dei numeri misurabili, ed una data in cui verificarle. E programma il primo (minimo) investimento in funzione del primo (ragionevole) obiettivo: se lo raggiungi, vai avanti; altrimenti, valuta cosa fare (eventualmente, anche abbandonare). Le cattedrali nel deserto del web non servono (anche se avessi i capitali per erigerle). E l'accanimento terapeutico non è consigliabile, il tuo tempo può essere impiegato meglio!

E l'agenzia?

Voglio tranquillizzarti sull'eventuale residuo dubbio che ad imitarti sia l'agenzia che realizza il lavoro per te: le agenzie serie fanno il loro mestiere e non sviliscono la propria reputazione rubando l'idea dei propri clienti.

Il loro interesse coincide con il tuo: che la tua idea abbia fortuna, perché rappresenterà per loro un'ulteriore opportunità di business e una case history di notorietà.

Ok, è tempo di mostrarti cosa abbiamo realizzato per i nostri clienti.

PMI di servizi

Qapp

Le ricerche di marketing accessibili anche a partire da un budget piccolo

idea premiata

prototipo on line

beta permanente

app mobile

iscritti/fatturato in crescita

ottenuto finanziamento

Qapp è una nuova web app per la raccolta di voti ed opinioni.

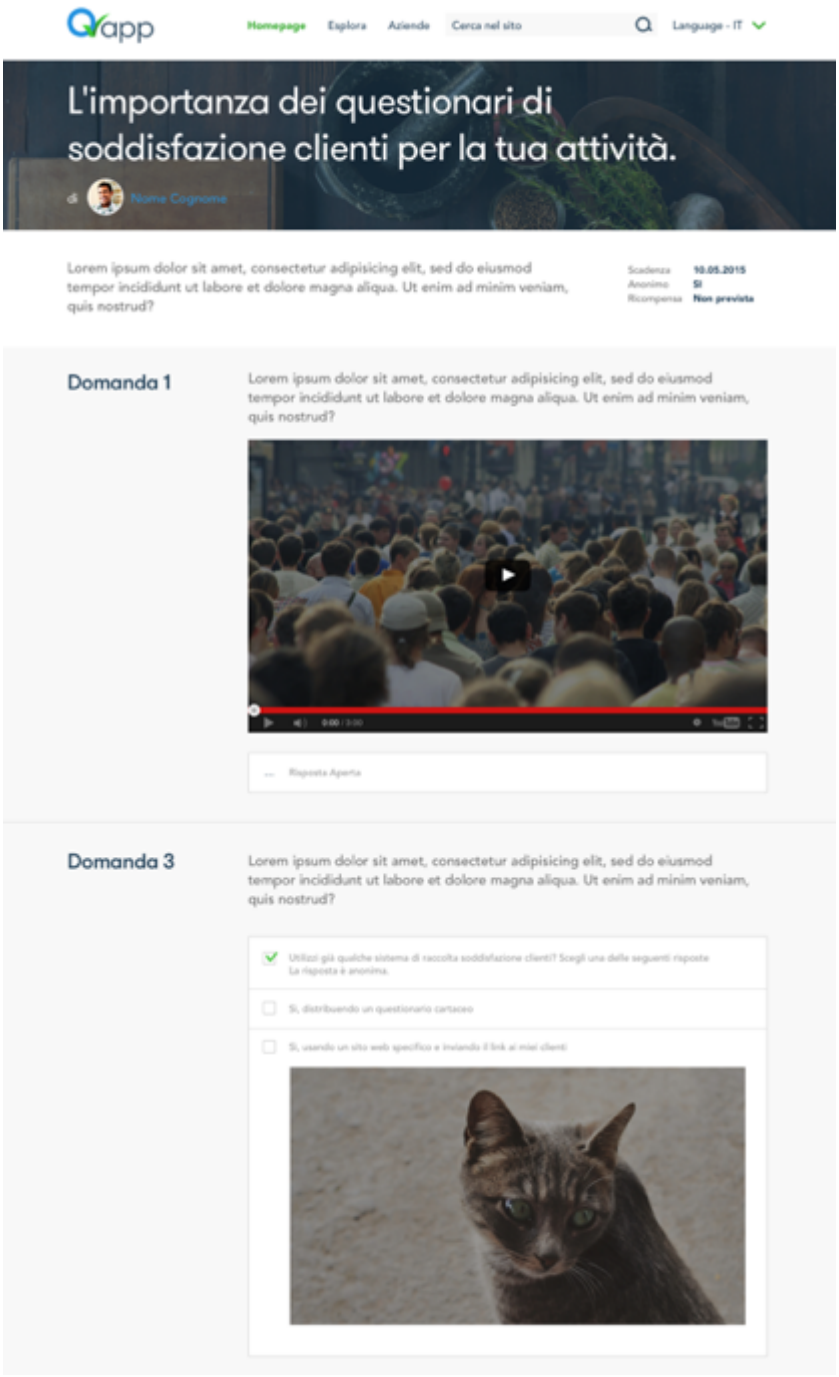
La nuova web app consente la rapida creazione e distribuzione di sondaggi, realizzati da persone o aziende.

Tutti sono invitati a far sentire la propria voce, condividendo le proprie opinioni e influenzando grandi marche.

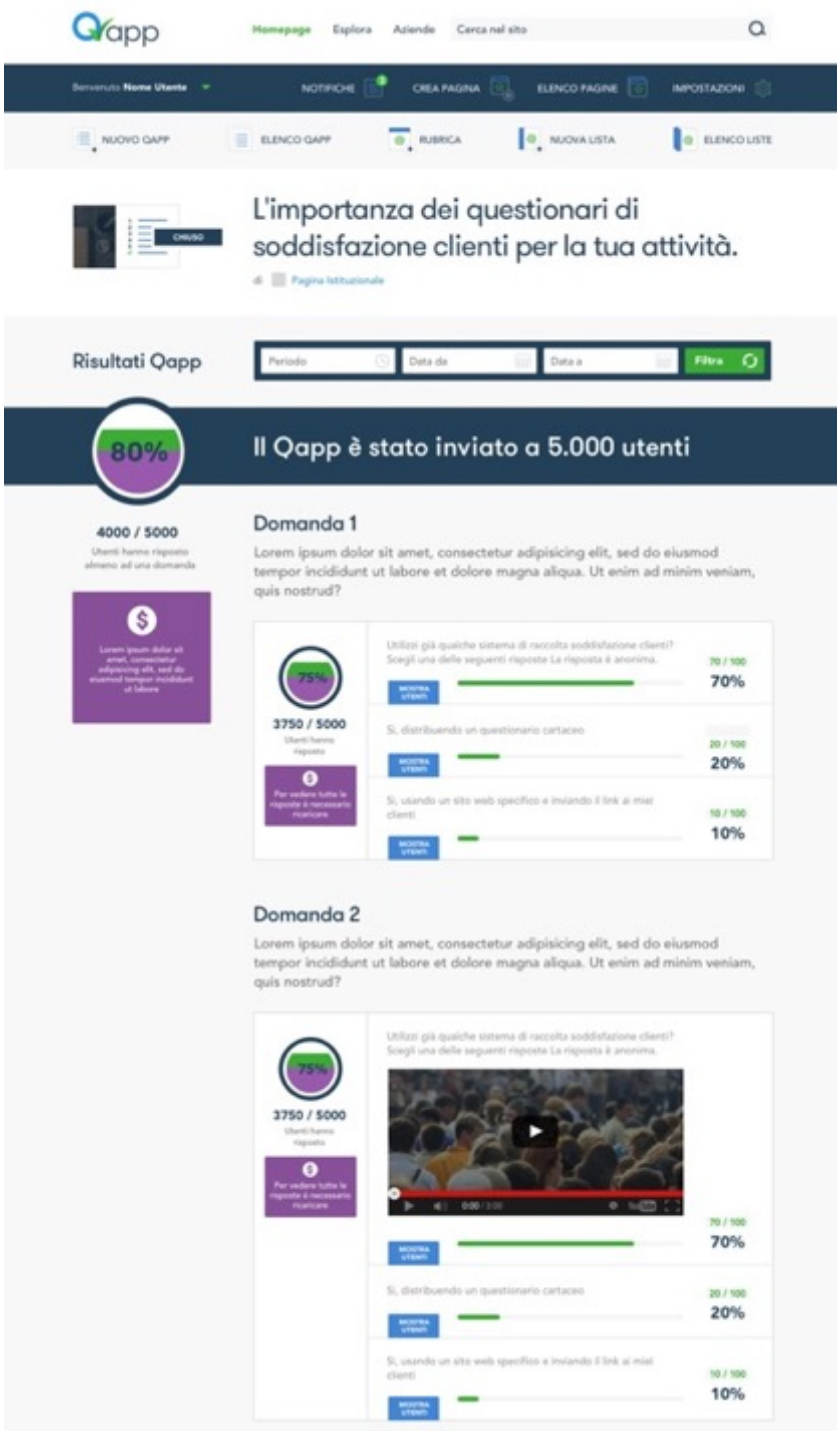
L'idea è stata premiata alla start-up competition Superpartes e successivamente ottenuto un finanziamento (vedi legenda). E' passata per il percorso classico di prototipo online, poi beta permanente dell'applicazione e realizzato anche una app mobile che porta in mobilità diverse funzioni. Fatturato e iscritti in crescita, è certamente un progetto che promette bene.

In Qapp, gli utenti possono rispondere alle domande degli altri utenti se registrati al Portale, ma anche senza essere registrati se l’accesso avviene da fonti esterne (Facebook ad esempio).

In questi casi, il sistema consente sempre all’utente di rispondere, salvo effettuare le verifiche necessarie per il salvataggio dei dati, in funzione delle impostazioni iniziali del questionario.



Tutti gli autori di Qapp visualizzano i risultati del proprio questionario in tempo reale, il numero di risposte ricevute e la frequenza di risposte per ogni domanda.



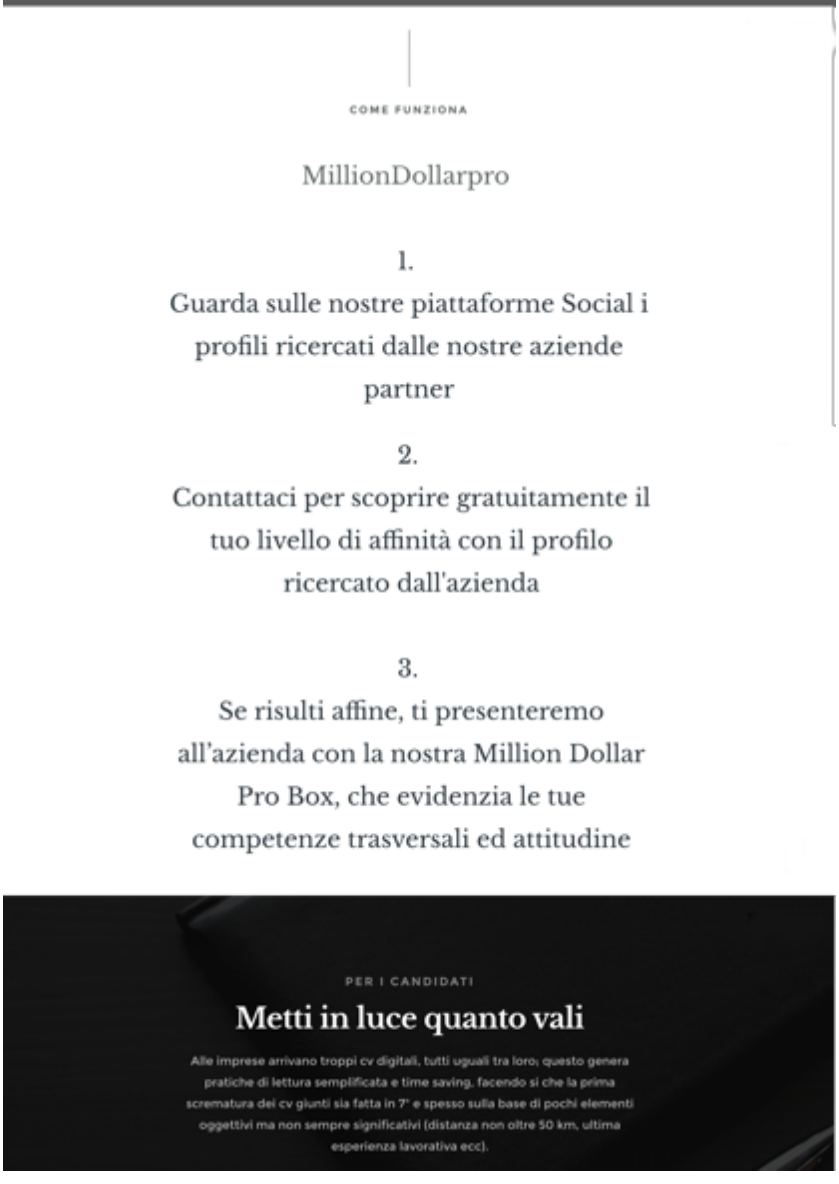
Million Dollar Pro

Calcola la % di affinità fra candidati e aziende

prototipo on line

iscritti/fatturato in crescita

ottenuto finanziamento



Million Dollar Pro (http://www.milliondollarpro.com) è un progetto in evoluzione: nato con un forte focus sui candidati che vogliono presentarsi ai datori di lavoro in modo innovativo e differenziante, estende ora la propria attenzione ai datori di lavoro per dare visibilità alle posizioni aperte che questi offrono.

MDP estende quindi il proprio ambito di intervento sul lato dell'offerta di lavoro da parte delle aziende. Dopo aver innovato sul lato della domanda di lavoro da parte dei candidati, infatti, lo scopo è fare funzionare meglio l'incontro tra domanda e offerta.

Proprio questa capacità del committente di lavorare sul bisogno del mercato modificando il servizio offerto, mostrando grande attenzione al bisogno e alla ricerca di una soluzione invece fossilizzarsi su questa o quella soluzione tecnica, sono valse il riconoscimento dell'intuizione di fondo e l'ottenimento di un primo finanziamento cui attingere per l'evoluzione stessa del progetto.

Bee

Il 1°car sharing elettrico d'Italia

Bee è il **primo servizio di car sharing ecologico** a Napoli, il primo car sharing elettrico d'Italia e il secondo in Europa.

A descriverlo oggi, con l'evoluzione tecnologica avuta nell'ultimo lustro nell'automotive, le vetture già dotate di dispositivi IOT e API per la connessione con sistemi esterni, la diffusione degli smartphone presso la stragrande maggioranza delle persone, la consapevolezza dei più rispetto ai temi della mobilità sostenibile e condivisa si coglie solo in parte il livello di innovazione introdotto con questo progetto.

Ma quando è stato realizzato qui era tutta campagna :-)

Per avere un'idea di tutte le innovazioni introdotte negli anni, è possibile guardare la figura sotto e osservare come il progetto ha dovuto fare da pioniere su temi che oggi sono all'ordine del giorno ma di cui prima nessuno parlava e su cui nessuno offriva soluzioni comode.

Abbiamo curato la web application di interazione con l'utente, quella di erogazione del servizio e gestione flotta integrando sistemi come TRS, TomTom, Visirun, Raspberry, abbiamo realizzato le API di connessione con le vetture e con l'app mobile ed infine i sistemi sperimentali per il dialogo da remoto con la vettura e in assenza di connessione web (tipicamente in garage sottoposti) ed ogni volta si è trattato di lavoro sperimentale che precorreva i tempi.

prototipo on line

beta permanente

app mobile

ottenuto finanziamento

progetto non attivo

Bee su Milano

Dopo la sperimentazione su Napoli, la start-up ha esteso l'esperienza anche su Milano, con nuovi partner tecnici e 155 vetture elettriche di Ducati Energia (vedi figura).

Era il 2013, tanto basta a raccontare quanto fosse innovativo il progetto.

Darknails

Il social network business to business dedicato agli operatori dello smaltimento rifiuti

prototipo on line

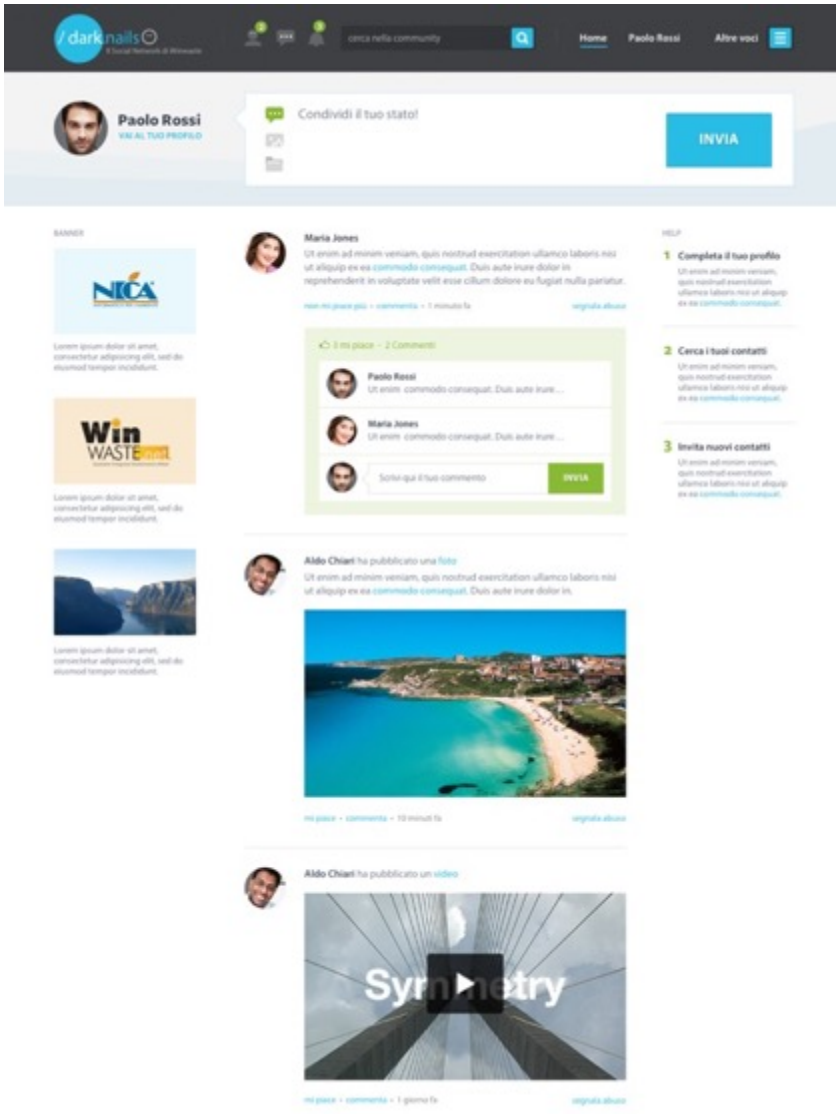
progetto non attivo

Dark Nails è il social network dedicato agli operatori del settore rifiuti.

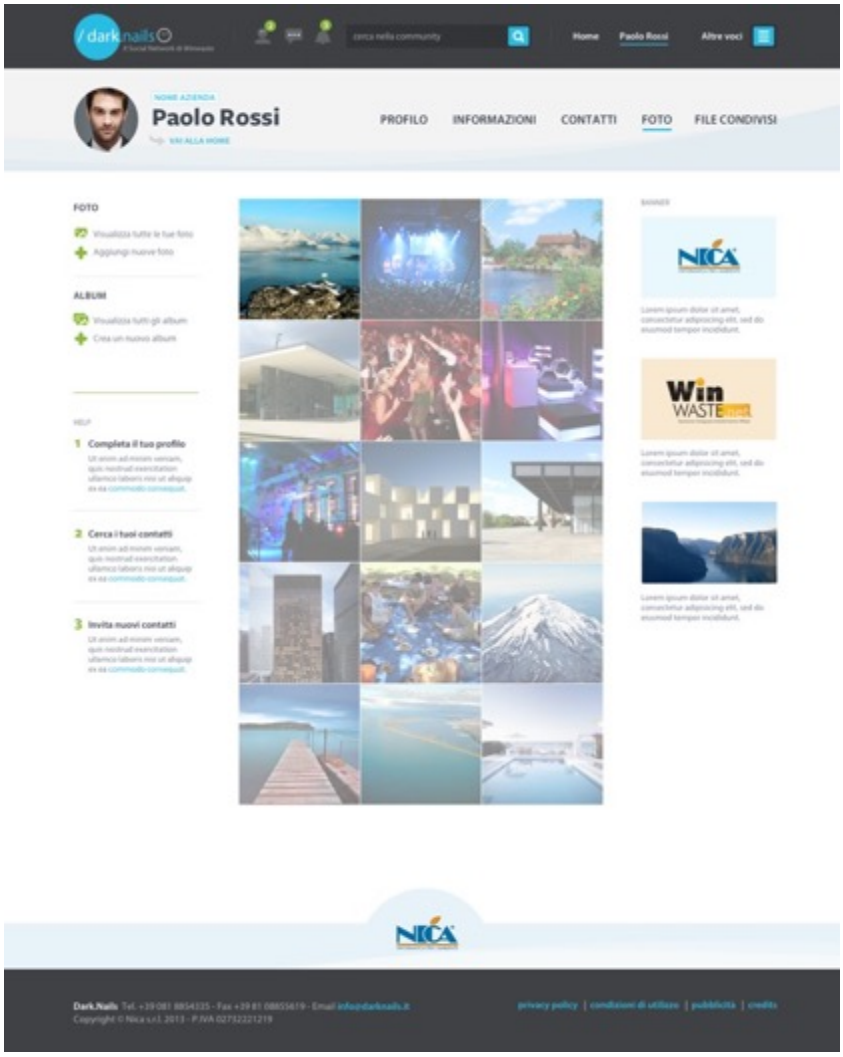
La nuova community ha l'obiettivo di mettere in contatto gli operatori del settore con i colleghi di altre realtà affini, aumentando la propria cerchia di contatti e le proprie conoscenze.

Come in ogni social, non mancano le funzioni dedicate allo stream di informazioni provenienti dalla cerchia delle proprie amicizie.

Ogni utente può condividere i propri pensieri, foto, video e file, per rendere l'esperienza social utile anche ai fini lavorativi.

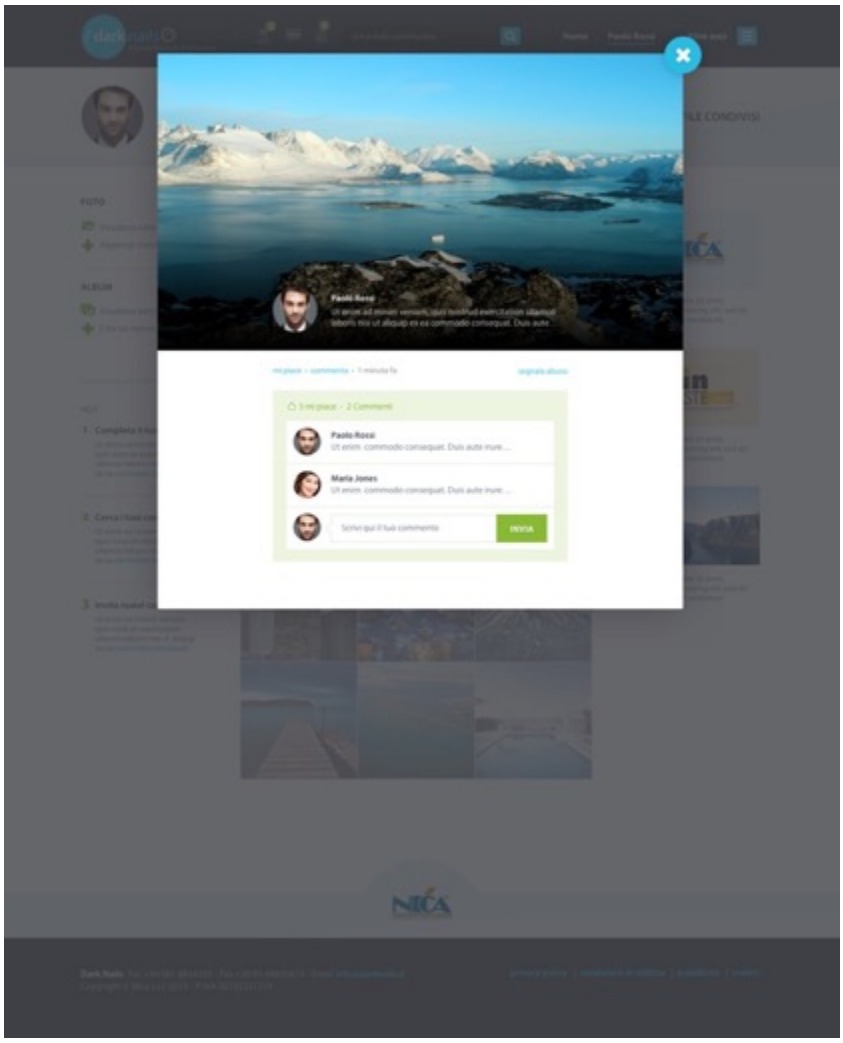


Un elemento caratterizzante la nuova community è la possibilità di attivare funzioni premium mediante la sottoscrizione di un abbonamento alla piattaforma: una di queste funzioni è la possibilità di gestire i propri album fotografici e le cartelle di file.



Tutte le interfacce del sistema sono state realizzate in modo da rendere usabile la piattaforma e facilmente fruibili le funzionalità.

Con Dark Nails si intende introdurre un nuovo modello di condivisione, più dinamico e sociale.



Vigilbook

La community degli operatori di vigilanza

prototipo on line

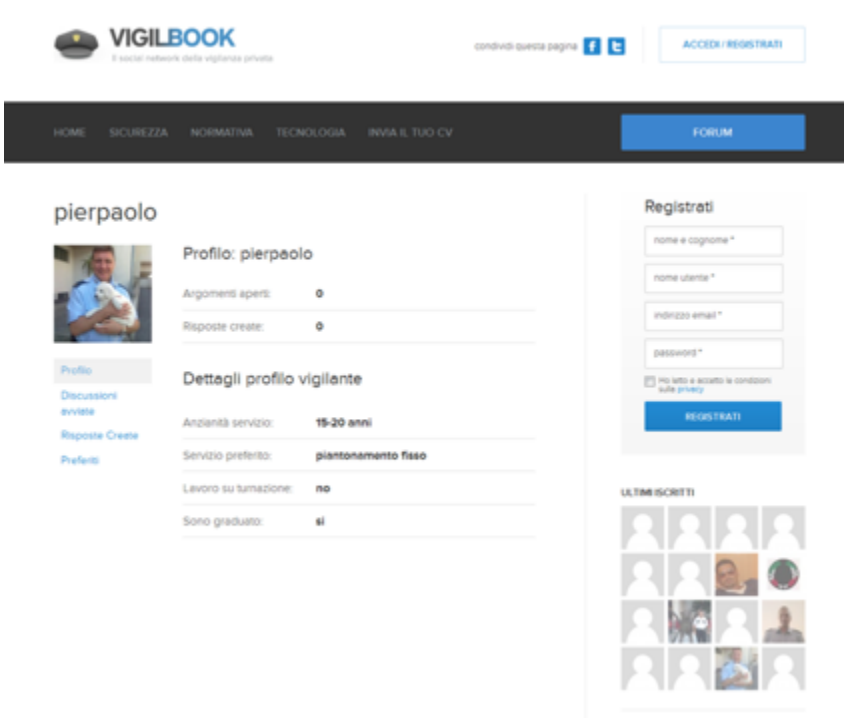
progetto non attivo

Vigilbook è stata la prima comunità web dedicata al mondo della vigilanza privata.

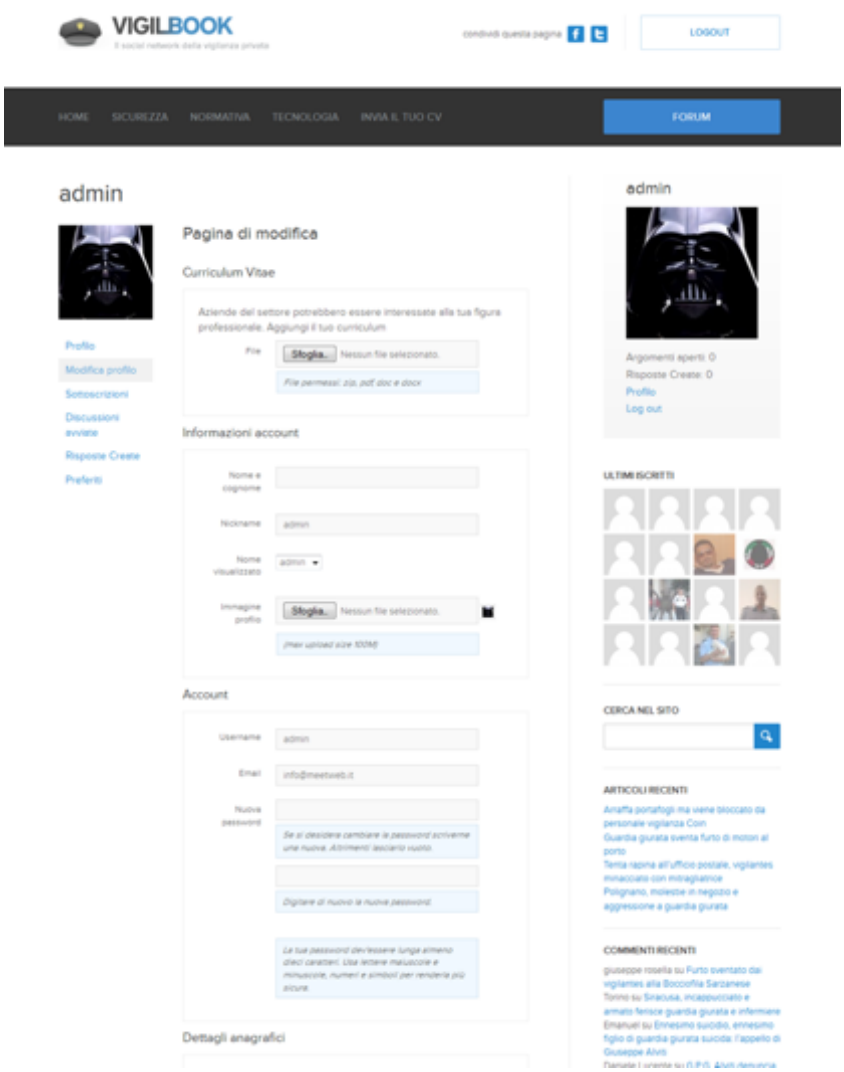
Rappresentava il luogo in cui i lavoratori degli istituti di vigilanza possono scambiarsi opinioni, informazioni e interagire con i propri colleghi.

Ma è stato anche uno spazio in cui era possibile fruire di tutte le informazioni necessarie per la propria attività: news ed eventi di settore, approfondimenti giuridici, fiscali, ecc.

In Vigilbook ogni utente aveva la possibilità di gestire un proprio profilo personale e allegare anche un curriculum vitae, in modo da allargare i propri orizzonti lavorativi e proporsi per ulteriori ruoli presso gli operatori specializzati del settore.



Nella propria area riservata, l'operatore di vigilanza poteva gestire le proprie informazioni ma anche accedere alle discussioni avviate sul forum, alle sottoscrizioni effettuate e agli articoli che la redazione di Vigilbook continuamente pubblica sul settore.



Il progetto non è più attivo. A dispetto dell'impegno dell'imprenditore, della presenza di una redazione e degli investimenti in contenuti e visibilità, infatti, gli utenti sono cresciuti più lentamente rispetto le attese, con ripercussioni sul modello di business che era tutto basato sulla vendita di pubblicità.

A quel punto, l'imprenditore ha preferito interrompere l'esperienza dimostrando una dote rara: la capacità di restare lucido per continuare a valutare l'impresa con i criteri che merita, quelli di fatturato, crescita e ritorno dell'investimento. Evitando che l'amore per la propria idea prevalesse nel giudizio economico-aziendale. A lui il nostro plauso e la gratitudine.

Quanto sarà necessario investire?

Per un preventivo puntuale è necessario entrare nei dettagli dell'idea di start-up e dello stadio di sviluppo a cui stai pensando: prototipo per gli investitori? beta per il mercato? sistema completo in versione 1 fin da subito?

Dal punto di vista dell'infrastruttura hardware vale un ragionamento analogo, che questa volta riguarda il traffico atteso: tipicamente poco per i prototipi destinati agli investitori, è destinato a crescere a mano a mano che si agisce sul mercato.

Diventa importante, quindi, non solo tarare correttamente le previsioni ma assicurarsi scalabilità: noi ti portiamo sulla cloud di Amazon Web Services, possiamo scalare server con

un preavviso di 1 ora e siamo allertati di eventuali down con un ritardo di massimo 59 secondi.

Ovviamente, se il business esplode, prima brindiamo insieme e poi strutturiamo un'infrastruttura a progetto ancora più potente!

Dove trovo i capitali?

È evidente che realizzare un'idea spesso significa, di fatto, fondare una vera e propria impresa: difficile che bastino poche migliaia di euro, non credi?

Sappi, però, che esistono diverse normative di vantaggio che offrono contributi a fondo perduto o capitale di rischio: cerca in rete, magari a partire da qui:

- ✓ sito della tua Regione,
- ✓ www.invitalia.it,
- ✓ http://startup.registroimprese.it,
- ✓ http://www.italiastartup.it.
- ✓ mise.gov.it

Scopri gli altri progetti che abbiamo realizzato

Turismo, cultura e ospitalità

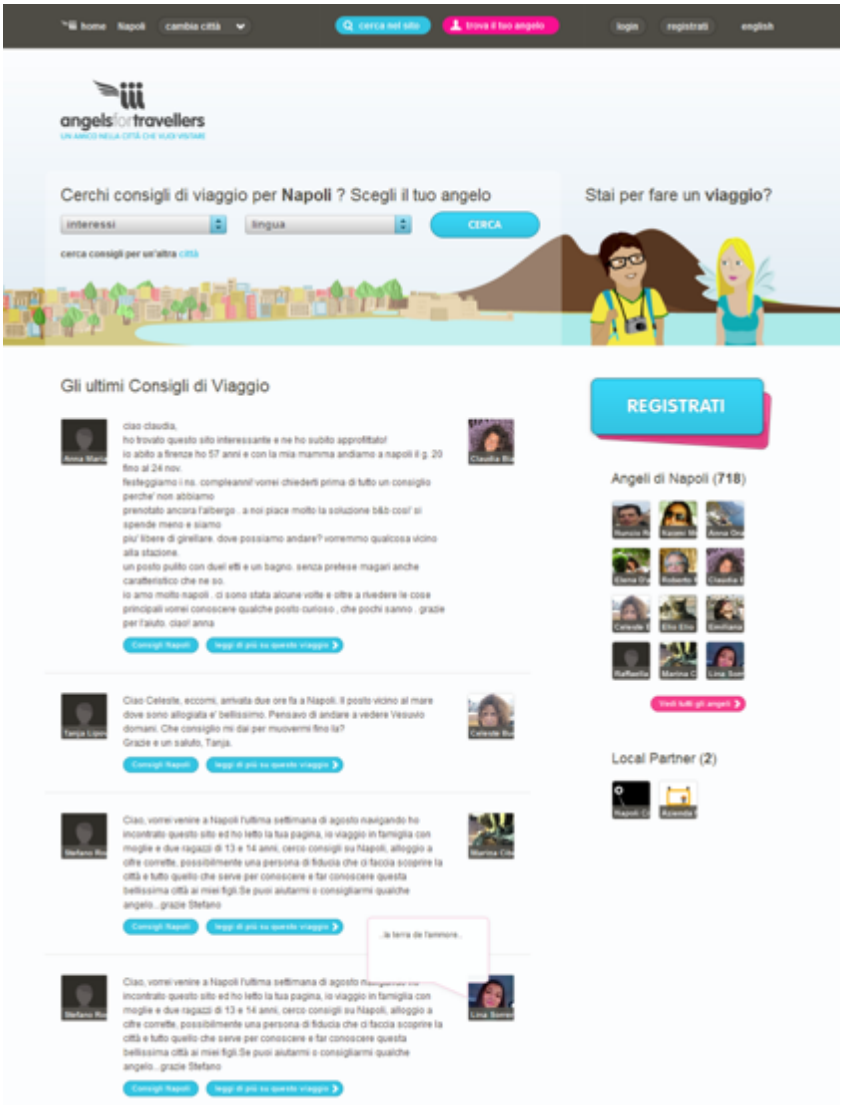
Angeli per Viaggiatori
le mete turistiche raccontate dai locals

- idea premiata
- prototipo on line
- beta permanente
- app mobile
- iscritti/fatturato in crescita
- ottenuto finanziamento

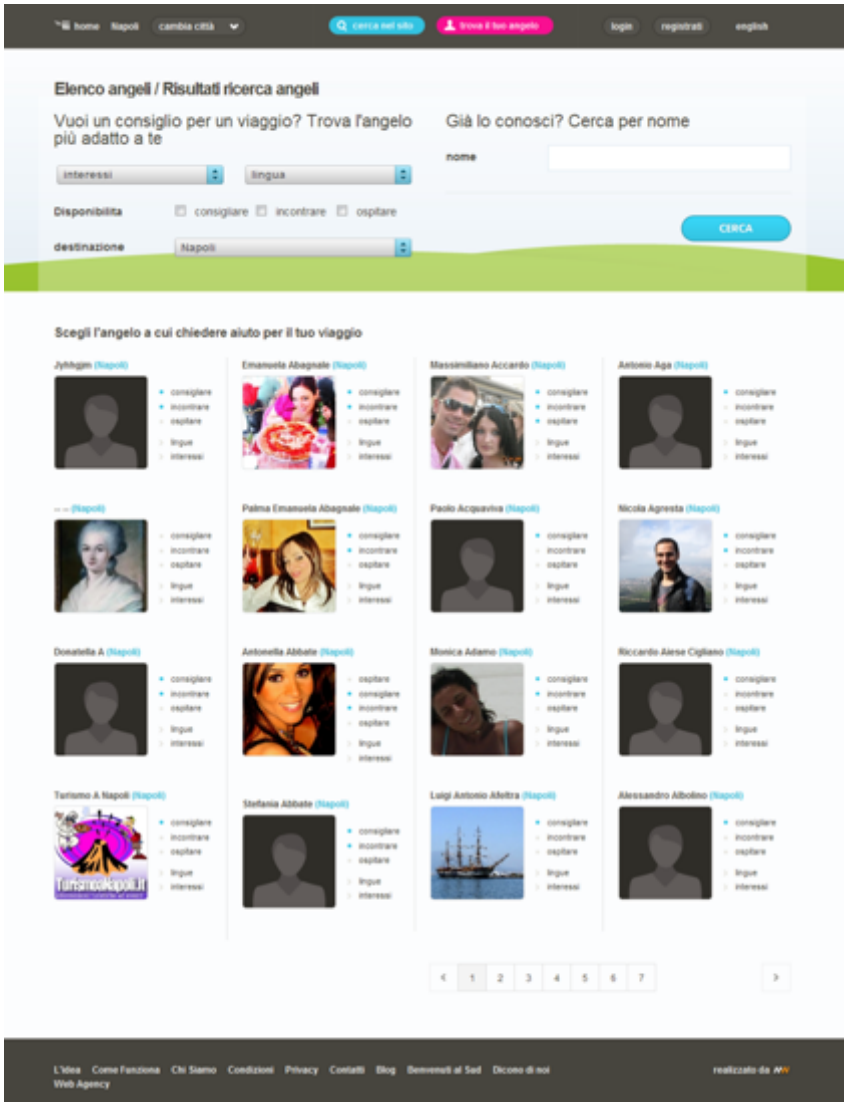
Angeli per Viaggiatori è una travel community che si regge sull'idea che esistono persone (gli angeli) disposte ad aiutare gratuitamente i turisti che visitano la propria città. Il network offre la possibilità di avere un amico disposto a fornire suggerimenti, indicazioni e consigli per migliorare il proprio viaggio.

Il network è partito dalla città di Napoli, ma ad oggi esistono centinaia di community attive in tutto il mondo!

Nelle pagine dedicata alla community è possibile visualizzare le ultime conversazioni fra utenti, entrare nel dettaglio di una conversazione e accedere all'elenco degli angeli a cui poter richiedere consigli per il proprio viaggio.



In ogni community è possibile visualizzare l'elenco degli angeli a cui richiedere aiuto: l'angelo può esprimere se stesso attraverso una foto di profilo e l'indicazione dei suoi interessi, così da dare maggiori informazioni ai viaggiatori alla ricerca dell'angelo adatto alle proprie esigenze.



Ogni angelo ha una propria pagina di profilo, in cui sono dettagliati gli interessi, le disponibilità e tutte le ulteriori informazioni di carattere generale (età, sesso, descrizione di se stesso, lingue parlate, ecc.). Inoltre, la pagina si arricchisce con lo stream di informazioni provenienti dalle conversazioni tenute dall'angelo e dai suggerimenti veicolati sotto forma di tweet.

Weeats

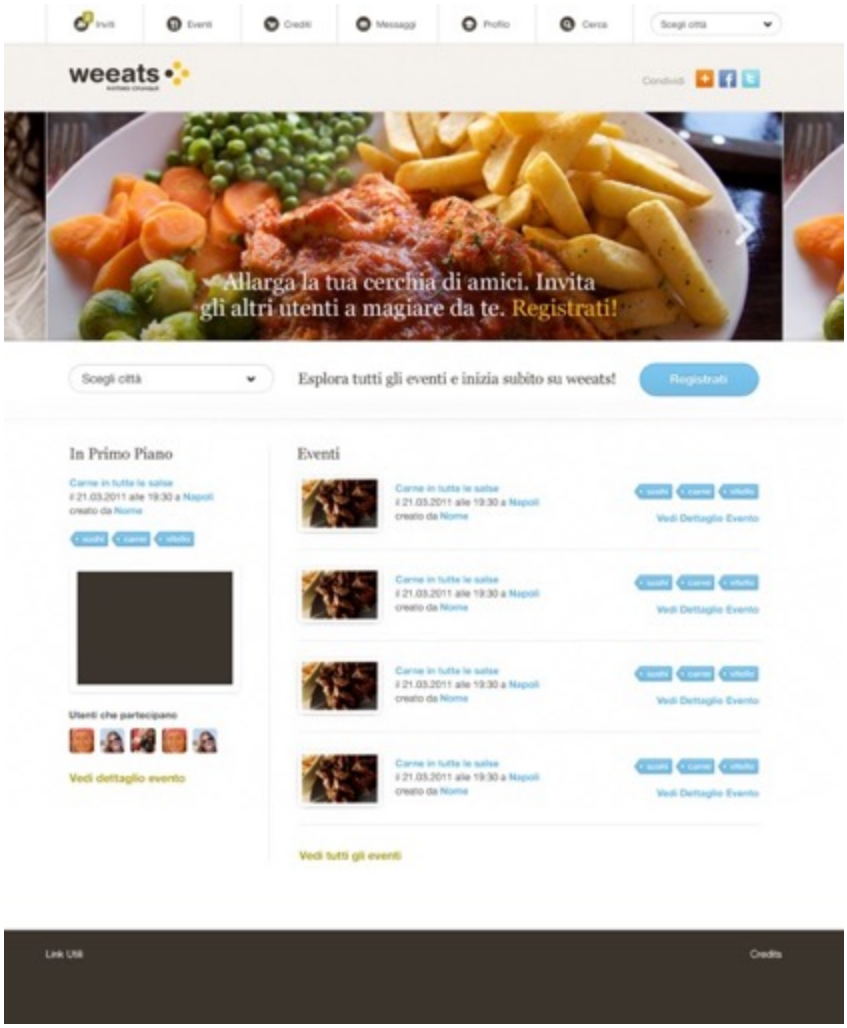
Il primo portale italiano in cui condividi la tua cucina

prototipo on line

progetto non attivo

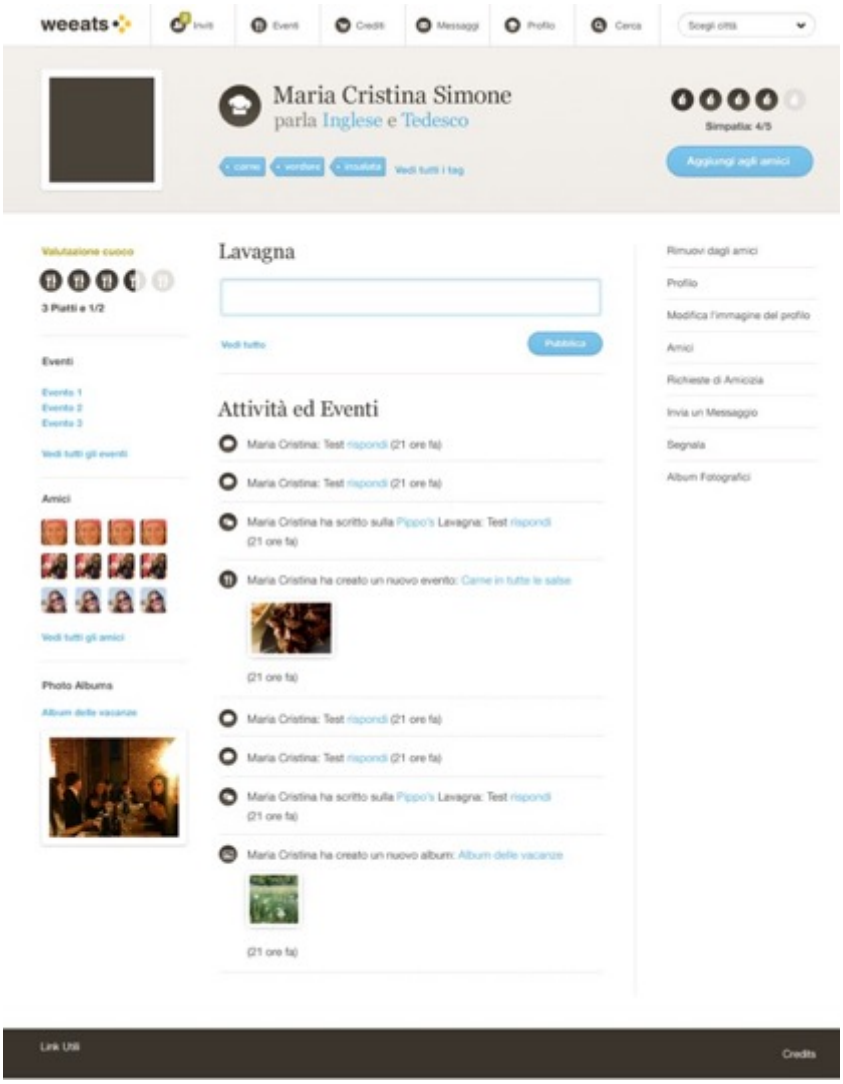
Weeats era una community aperta agli amanti della cucina e dello stare insieme.

L'obiettivo di Weeats era consentire agli iscritti di organizzare eventi culinari a cui invitare amici e turisti, offrendo esperienze di incontro e di socializzazione autentiche.



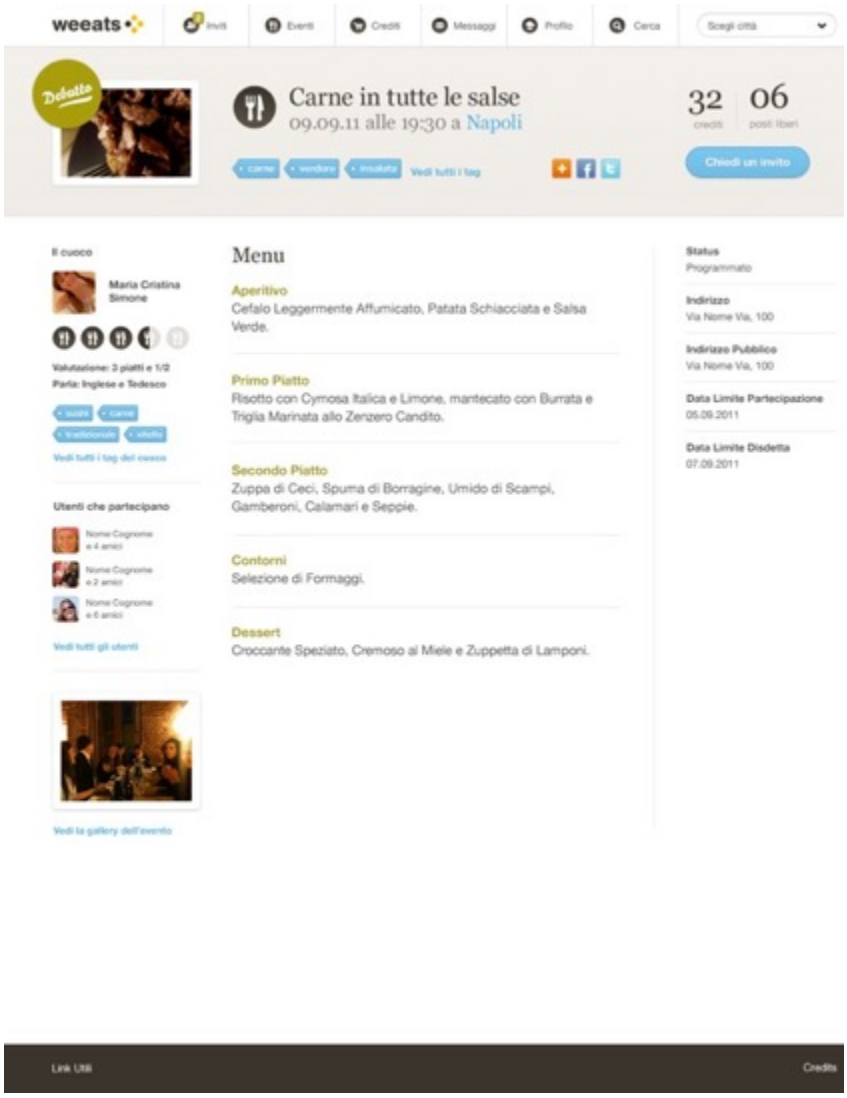
In Weeats ogni utente havevaa un proprio profilo personale attraverso il quale condividere i propri eventi, le proprie attività, gli album fotografici e tanto altro ancora.

Ogni utente era poi caratterizzato dalla valutazione come cuoco e dalla simpatia, elementi esprimibili dagli altri utenti sulla base degli eventi a cui hanno partecipato.



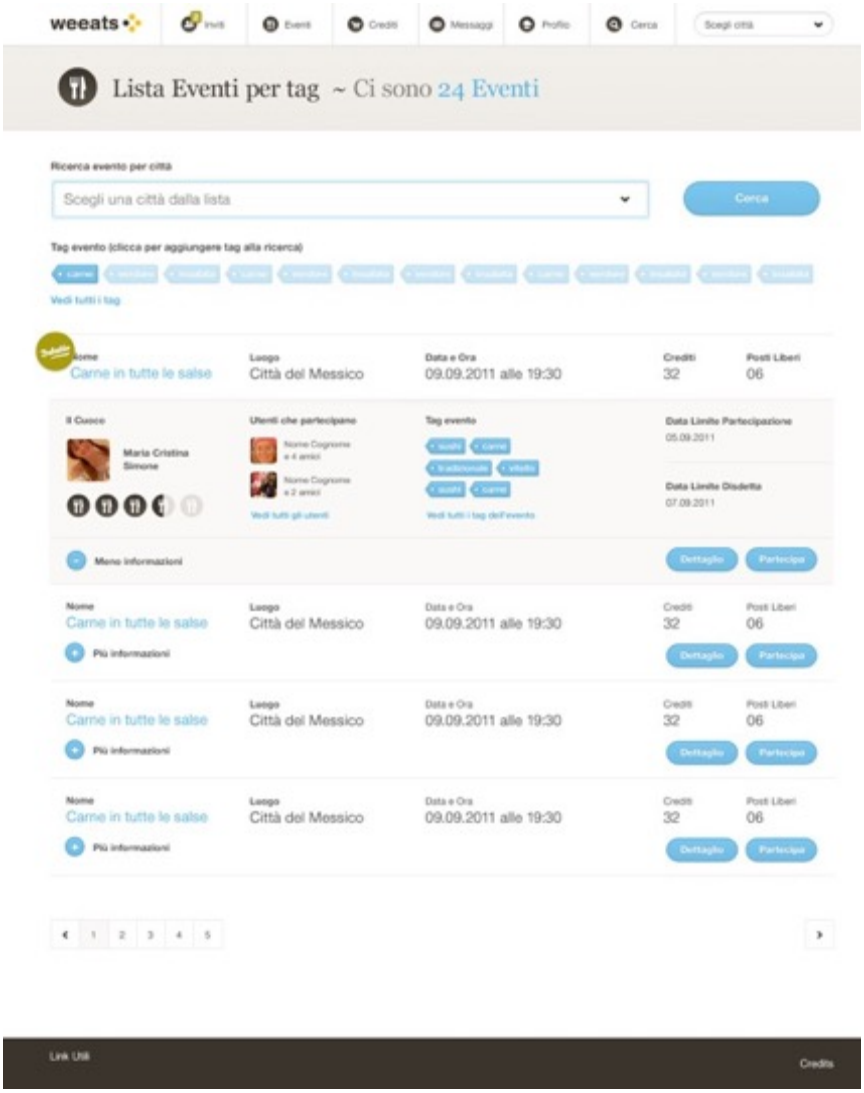
Ogni utente poteva creare un evento privato.

La scheda dell'evento era caratterizzata innanzitutto dal menu, poi dalla location, dai posti disponibili e, eventualmente, dal contributo economico richiesto dall'utente organizzatore ai suoi invitati.



Ogni utente poteva ricercare gli eventi in programmazione, in base alla posizione geografica, al menu e i tag utilizzati dagli altri utenti per etichettare gli eventi.

Da qui era possibile entrare nella scheda di dettaglio e, eventualmente, richiedere la partecipazione.



Anche questo progetto non è più attivo, arrivato troppo presto sui tempi, ha trovato un mercato per certi versi non ancora pronto. Il bisogno latente era quello di esperienze autentiche, finalizzate ad arricchire la propria socialità. Lo stesso bisogno che oggi soddisfano colossi come BnB, per esempio, ma che allora erano di avanguardia oltreoceano.

Il risultato è stata la presenza di iscritti pionieristici che facevano funzionare le proprie community ma su cui non poteva reggersi il sistema nel suo complesso.

Però ci sono state belle cene e belle amicizie nate tramite il servizio :-)

Siuder

To extend your network

prototipo on line

progetto non attivo

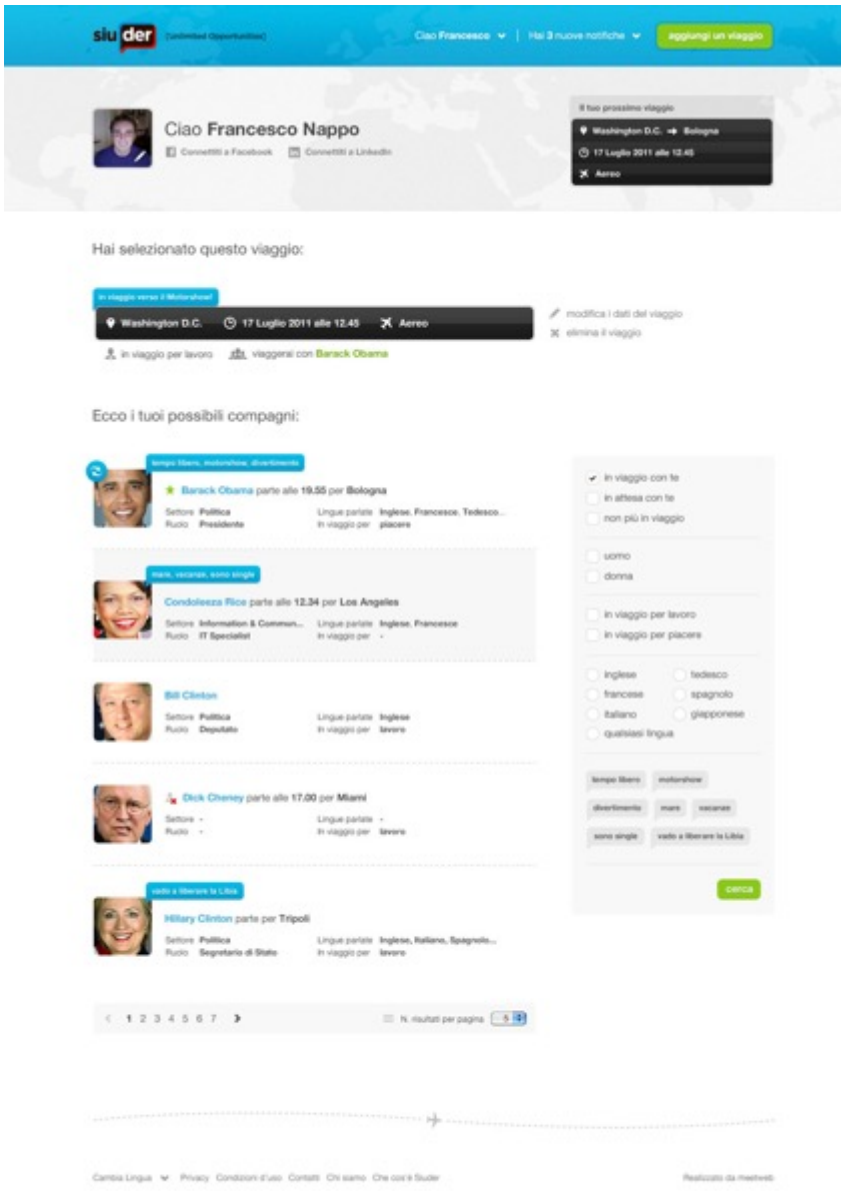
Siuder è un social network nato con il preciso obiettivo di mettere in contatto persone che condividono l'attesa di un viaggio.

Con Siuder era possibile facilitare l'estensione del proprio network di relazioni sfruttando le occasioni di viaggio (in cui si incontrano le persone nel mondo reale).

Il funzionamento della piattaforma era pensato per essere semplice: si impostava luogo di partenza, mezzo di trasporto, data ed ora, ed il sistema mostrava l'elenco dei compagni di viaggio che sarebbe stato possibile incontrare.

Sulla base delle informazioni che era possibile visualizzare già nell'elenco, l'utente poteva decidere se mandare o meno una richiesta di incontro ad un suo "compagno di viaggio".

Quando l'utente invitato accettava la richiesta di incontro, il sistema notificava all'utente l'accettazione del suo invito … gli utenti potevano a quel punto incontrarsi dal vivo!



È stato uno dei progetti più belli che Meetweb abbia mai sviluppato per l'intelligenza spiccata e pragmatica del team di start-upper che diede vita al progetto: 4 giovanissimi con le idee chiarissime sugli obiettivi di progetto, grande capacità di attivare contatti e proporre l'idea a potenziali investitori, grande propensione manageriale nel valutare e decidere sulla base dei numeri.

Il progetto si è guadagnato il riconoscimento di interesse da parte dei più grandi vettori del mercato italiano ed è stato ad un passo dal diventare un'app ufficiale di uno di essi.

Università e Ricerca

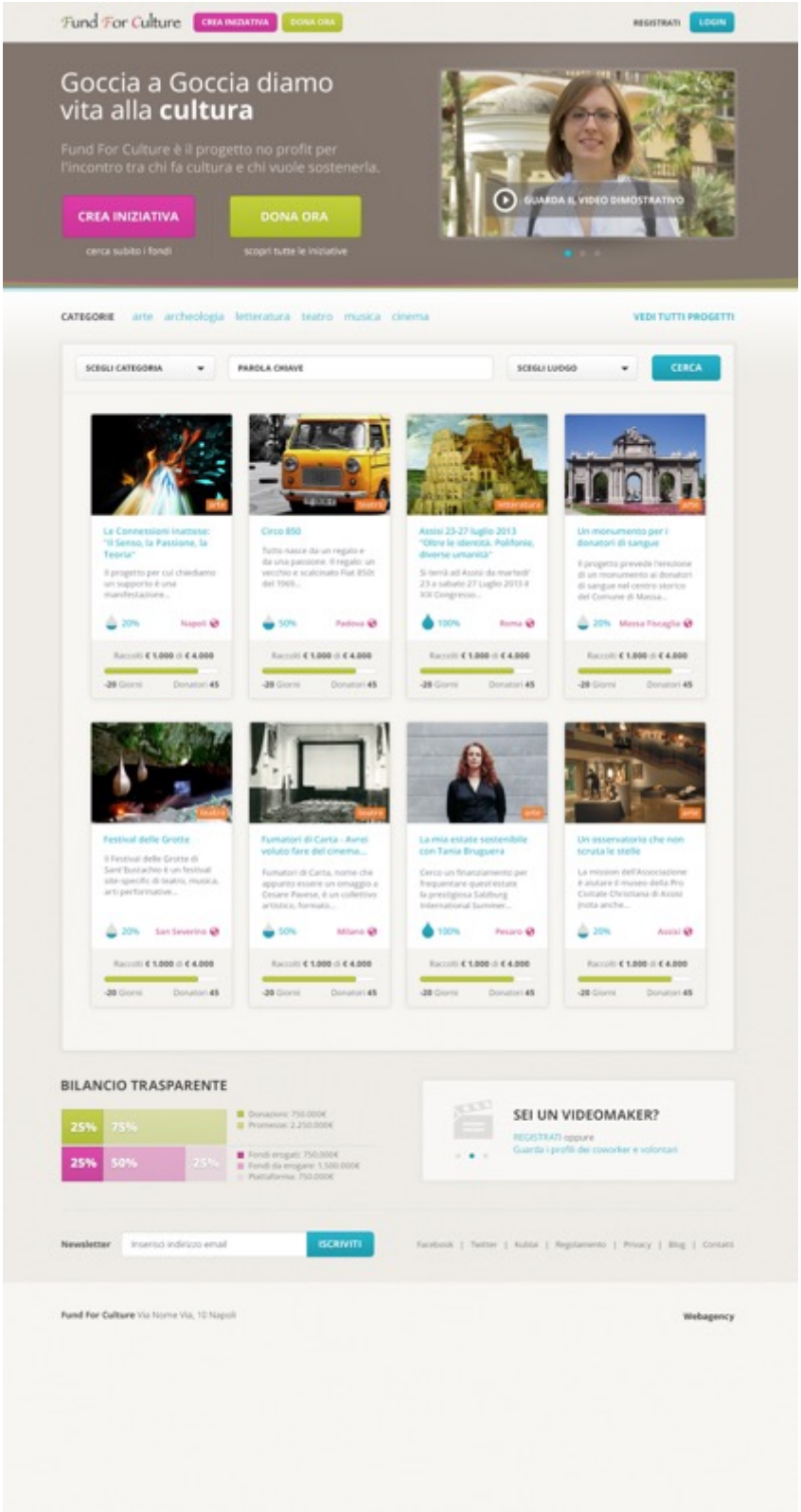
Fund for Culture

idea premiata

prototipo on line

ottenuto finanziamento

progetto non attivo



Fund for Culture è stata una delle prime iniziative di crowdfunding dedicata al settore culturale.

Fund For Culture offriva agli operatori del mondo della cultura l'opportunità di dare visibilità ai propri progetti al fine di ottenere micro-finanziamenti dal basso, da singoli cittadini che decidevano di offrire il proprio piccolo contributo.

L'idea era tanto buona da essere premiata ed il team tanto competente da meritare il supporto dell'Università.

Purtroppo, però, ci sono stati concorrenti che sul mondo del crowdfunding hanno fatto prima a raggiungere massa critica, vuoi per una maggiore rete di contatti, vuoi per l'estensione a più ampie categorie di progetti.

Una storia che racconta quanto scritto in apertura di questo documento: le idee innovative danno vita ad imprese e le imprese, in tutti i settori, competono.

Planet Prof

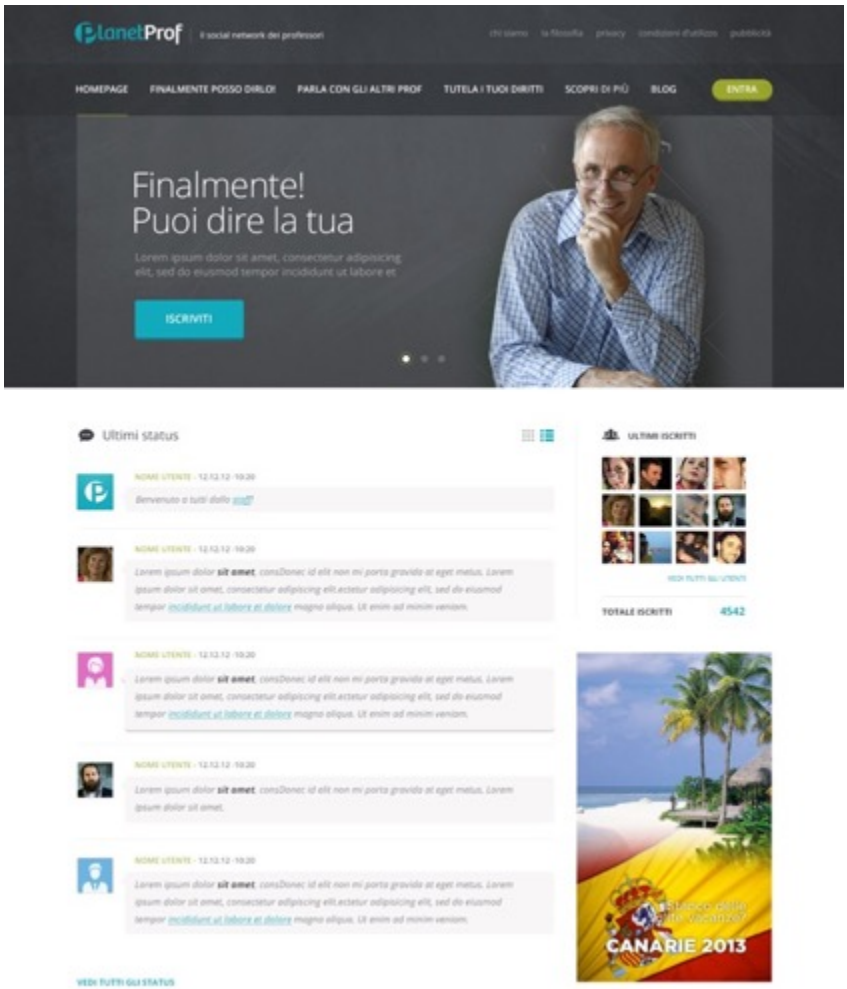
Dove i prof si incontrano senza studenti

prototipo on line

re-start

Planet Prof è il primo social network dedicato ai professori e dal quale sono esclusi gli alunni.

I Prof si incontrano, conoscono nuovi prof con cui condividono problematiche comuni, trovano informazioni di loro interesse.

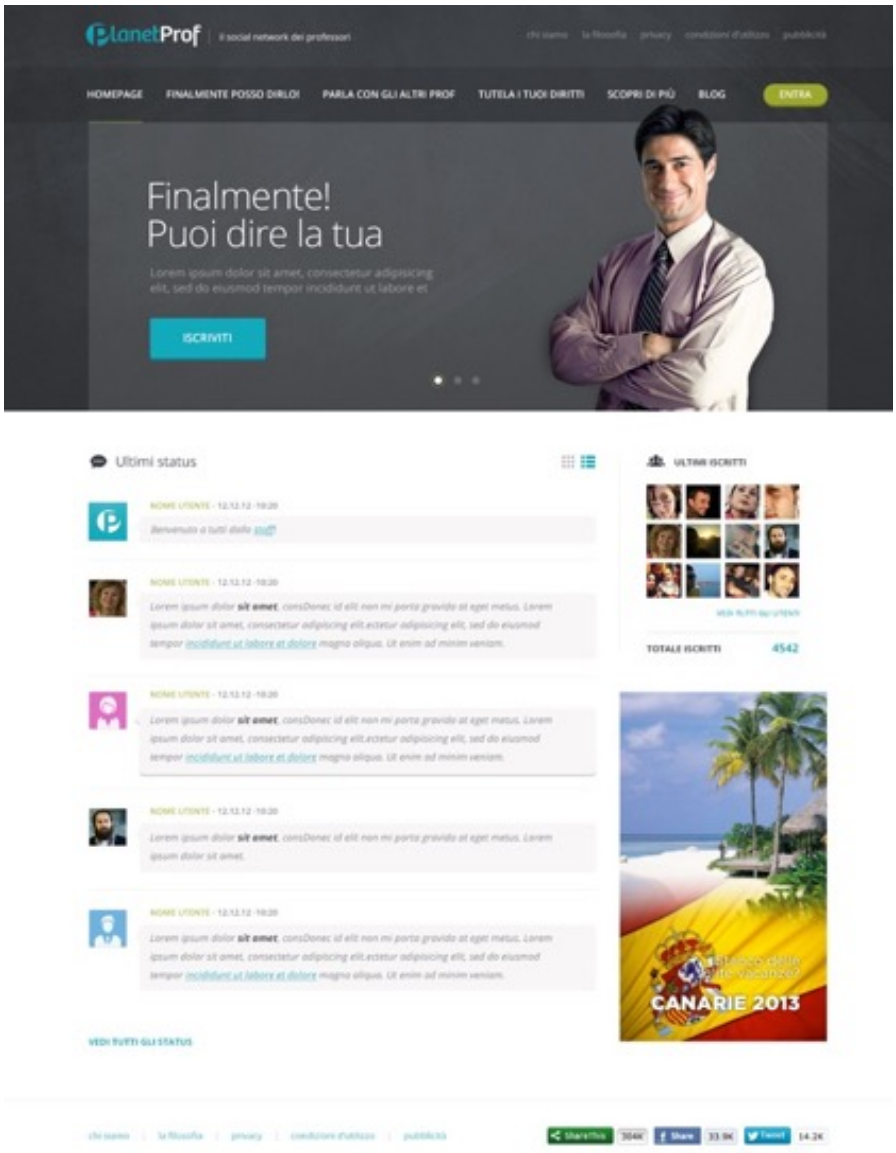


In Planet Prof i docenti possono far sentire la propria voce, esprimere il proprio punto di vista e condividere tutto con la comunità, senza nessun filtro o mediazione.

Planet Prof è anche informazione. All'interno del network i docenti hanno la possibilità di reperire informazioni contrattuali e fiscali, note sulla normativa vigente in materia di posizione contributiva, sindacale, ecc.

La storia di questo progetto è quella di un'idea che è stata inizialmente sviluppata da un'agenzia siciliana. Quando l'imprenditore giunge da noi, era necessario completare il progetto tecnico e dare un'ossatura di marketing più robusta. Abbiamo dato un contributo alla riflessione, i frutti non sono arrivati per tempo, il progetto ha subito un arresto.

A distanza di anni, in una nuova era tecnologica, in una nuova città in cui l'ideatore si è nel frattempo trasferito, il progetto è ripartito e non possiamo che fargli gli in bocca al lupo.



Chi siamo

Non siamo la solita *realtà giovane*, che mette insieme *esperienze provenienti da diversi ambiti* per un progetto *innovativo e vincente* e che pensa *fuori* degli schemi?

Siamo una web agency fatta di persone che lavorano insieme **nel mondo del web dal lontano 2000** (quando si parlava a sproposito di ASP, non c'era l'iPhone e nemmeno le app. Insomma, era un'altra Internet. E noi già c'eravamo!

Ci siamo evoluti nel tempo, integrando la nostra offerta di servizi (il seo dal 2007, il responsive dal 2008, lo sviluppo di social network e start-up dal 2009, l'eCommerce in modo più strutturato dal 2010) e modificando i processi di gestione interna (gestione efficiente del versioning, approccio evolutivo al framework), tutto sotto certificazione di qualità. Ovviamente abbiamo fatto anche qualche passo falso, chi no?

Oggi siamo il frutto di questo percorso che parte da lontano: eroghiamo **software affidabile**, che funziona, pensato per darti un **ritorno sull'investimento**; e puntiamo a produrre **risultati misurabili**, cercando di far crescere la tua azienda anche dopo la fine del progetto.

Nel tempo abbiamo anche partecipato ad un po' di concorsi (quando pareva che fosse d'obbligo per ogni agenzia) e qualcuno lo abbiamo anche vinto. Poi abbiamo smesso, per restare concentrati sui nostri clienti.

Non abbiamo mai smesso di studiare, invece. E continuiamo a farlo, partecipando ai più importanti eventi di settore (SMAU, IAB, eCommerce Summit) e investendo tempo e risorse in progetti di **ricerca e sviluppo** in ambito IOT (**Internet delle cose**) e AI (**Intelligenza Artificiale**).

Siamo bravi, sul codice come su marketing e comunicazione (evviva la modestia :-)) Approcciamo ai progetti con senso critico, ragionando di marketing strategico, facendo gli avvocati del diavolo. La nostra forza sono i nostri dipendenti (esatto, dipendenti, persone che stanno sempre in agenzia, così quando chiami c'è sempre qualcuno che il lavoro lo fa davvero).

Siamo una squadra, che lavora in armonia (tutti quelli che sono andati via lo hanno fatto perché cambiavano vita o città; ma sono rimasti tutti nel nostro cuore, tornano a trovarci e qualche volta lavoriamo ancora insieme, a distanza).

Le PMI ci apprezzano perché **offriamo soluzioni concrete**. Certo, sono belli gli inglesismi all'ultima moda, ma servono soluzioni per la tua azienda. A noi piace concentrarci su quelle. E non lasciamo mai soli i nostri clienti.

Il futuro? Crediamo che offra grandi opportunità ma presenti anche dei rischi: servirà essere bravi e metterci impegno e dedizione per fare le scelte giuste. Parliamone insieme, noi non vediamo l'ora.

Portiamo l'innovazione digitale nelle PMI a partire dalla concreta realtà aziendale (mercato, hr, risorse) per realizzare progetti web che abbiano un ritorno

Per farlo, lavoriamo su 3 leve:

1. restiamo in ascolto del **mercato** per comprendere le sue reali esigenze;

2. studiamo l'innovazione con impegno costante e finanziamo progetti di **Ricerca e Sviluppo**;

3. **misuriamo la qualità erogata** (performance e soddisfazione) e miglioriamo costantemente i nostri processi di produzione (certificazione di qualità).

I servizi che fatturiamo in un dato periodo sono il frutto di questo sforzo.

Come lavoriamo

Il punto di partenza è rappresentato dalla comprensione dell'azienda, con un lavoro di marketing e comprensione del suo mercato e dei suoi obiettivi.

È il motivo per cui iniziamo dalle interviste del management, perché quello che eroghiamo non è solo tecnologia ma anche consulenza; e perché sei parte del processo e senza di te non si va lontano.

In una seconda fase, rappresentiamo le esigenze e gli obiettivi emersi durante le interviste in forma di relazione, verbale, riassunto … insomma, in forma di testo comprensibile a tutti.

Il documento lo chiamiamo "requisiti grafici e funzionali" ed è una rappresentazione testuale e formale di esigenze e preferenze.

A partire da questi requisiti, disegniamo il layout del sito (wireframe): non ancora la grafica, le immagini e i colori, ma solo la distribuzione degli spazi, le proporzioni reciproche, la rappresentazione delle priorità emerse dalle interviste e confermate nei requisiti; il giudizio deve formarsi su coerente/incoerente rispetto gli obiettivi.

Solo a questo punto, quando i passaggi precedenti avranno la tua completa approvazione, sarà possibile realizzare una proposta grafica.

Ed è qui che interverrà il tuo giudizio anche in termini di bello/brutto.

In genere, la proposta viene modificata sulla base dei tuoi spunti ed in poco arriviamo alla tua completa soddisfazione, continuiamo con la declinazione grafica e implementiamo il sito funzionante.

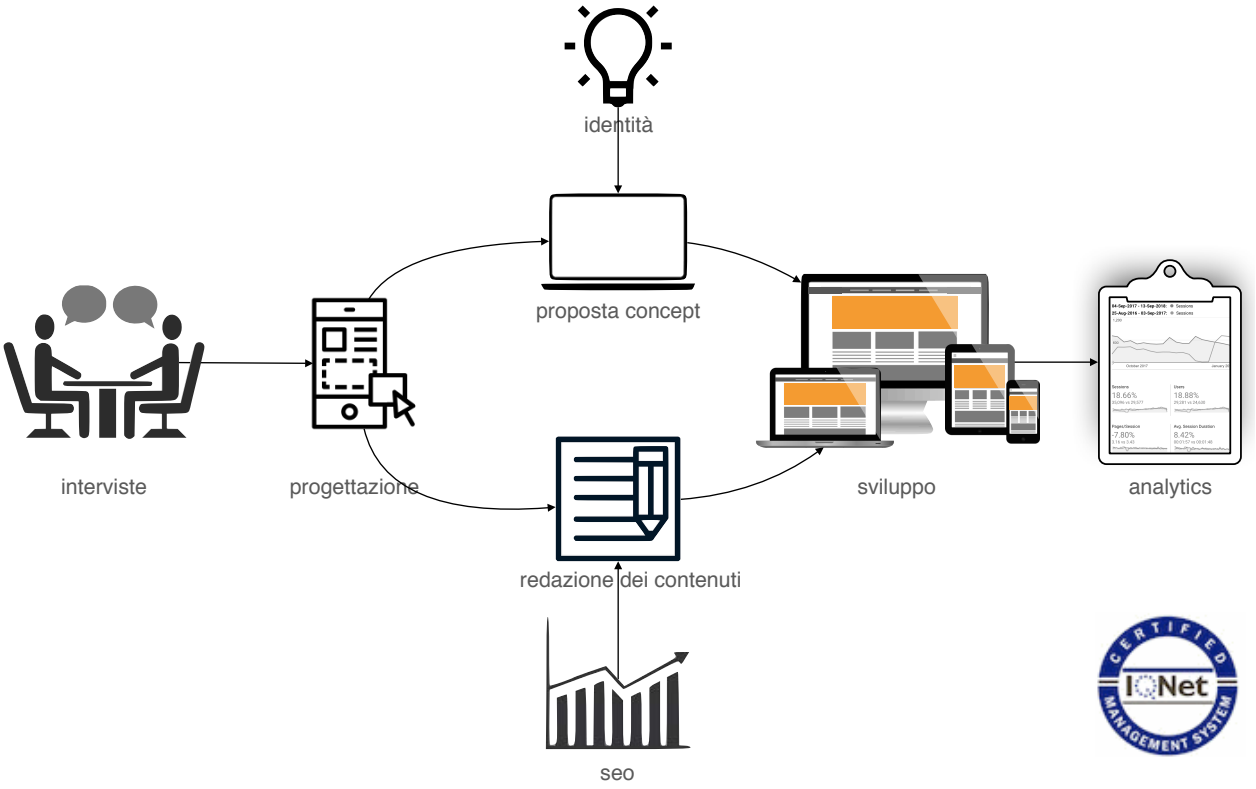
Per la redazione dei contenuti del sito, i nostri copywriters, a partire dai requisiti (contenenti l'architettura del sito) scrivono pagine complete dei tag SEO e te le restituiscono per l'approvazione.

Al termine del lavoro tecnico, ti consegniamo il link del sito per il collaudo.

Avendo coinvolto te e il tuo team in tutto il processo e già fatto un collaudo interno, non emergono in genere grandi bug ma solo piccoli miglioramenti che evadiamo nel tempo di 2-3 giorni lavorativi.

Poi online, su Amazon Web Services, con doppio server virtuale, application server dedicato e db condiviso per ottimizzare performance in ottica utente e seo.

Tutto il processo descritto è frutto di sperimentazione e aggiustamenti fatti nel corso di 19 anni di attività, certificato da 2.



La misura dei risultati

Dal nostro punto di vista, però, il nostro lavoro non si esaurisce qui: è dalla messa online che inizia la parte più interessante (e difficile) dal lavoro: misurare i risultati dell'investimento per migliorare.

Sia che si tratti di un sito vetrina con l'obiettivo di generare lead sia che si tratti di un sito di eCommerce con l'obiettivo di macinare vendite, i risultati vanno misurati al duplice scopo di verificare se raggiungono gli obiettivi e di migliorare il sito se questo non avviene.

Suggeriamo in genere un periodo di 12 mesi, al termine del quale decidere se rinnovare o meno l'incarico.

In Meetweb pensiamo che erogare servizi di qualità sia l'unico modo possibile per instaurare relazioni proficue e durature con i propri clienti. Per questo motivo abbiamo implementato un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in conformità ai requisiti richiesti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

I servizi offerti da Meetweb (sviluppo software, web marketing, hosting e assistenza) sono complessi e richiedono competenze approfondite e continuamente aggiornate ed un'attenta gestione del processo di erogazione.

Trattandosi di servizi ad alto tasso di personalizzazione direttamente collegati alle specifiche esigenze del committente, la partecipazione di quest'ultimo è indispensabile per l'erogazione del servizio.

La qualità erogata e quella percepita, quindi, sono il frutto non solo del massimo impegno di Meetweb ma anche della partecipazione del cliente.

Ed è in funzione della volontà di erogare ai propri clienti la massima qualità possibile che Meetweb investe costantemente sia nel miglioramento dei propri processi che negli strumenti di comunicazione con i propri clienti delle diverse fasi di erogazione del servizio.

Siamo convinti, infatti, che organizzare il proprio lavoro al meglio, integrando evoluzioni tecnologiche, contributo esperienziale delle risorse coinvolte e critiche o suggerimenti ricevuti di volta in volta, consenta di erogare un servizio di qualità misurabile e crescente.

Gli obiettivi che ci poniamo sono sostanzialmente 3:

- erogare servizi conformi alle aspettative dei clienti (ottengo quello che ho chiesto);
- mettere il cliente in grado di utilizzare il suo investimento (so come usarlo);
- offrire servizi realmente utili ed in linea con il mercato (mi serve veramente).

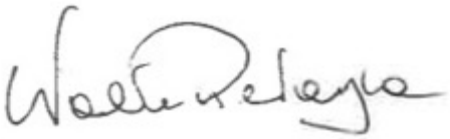
Per misurare i risultati raggiunti, utilizzeremo 3 questionari online.

Misureremo, inoltre, costantemente la soddisfazione dei nostri clienti con il nostro sistema di ticketing online: al termine di ogni intervento, chiederemo un voto da 1 a 5.

Le risorse appostate per il raggiungimento di tale livello di soddisfazione sono:

- l'implementazione e il mantenimento del SGQ, in aderenza a tutti i requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2015 e relativi processi di monitoraggio, al fine di erogare servizi conformi e di qualità;
- i costanti investimenti nella formazione delle risorse coinvolte nella erogazione dei servizi;
- la raccolta sistematica e l'analisi di dati quantitativi per la verifica del conseguimento degli obiettivi stabiliti, tenendo conto della migliore tecnologia disponibile e compatibilmente con le risorse disponibili.

il rappresentante legale
Walter Petagna



Vuoi ulteriori info sulle nostre start-up?
Non perder tempo, contattaci!

Meetweb
Via del Parco Margherita, 32 – 80121 Napoli
Largo Francesco Richini, 2 – 20122 Milano
Tel. 081.193 64 584
Fax. 081. 21 40 697
Web **www.meetweb.it**
Blog **blog.meetweb.it**
Email **info@meetweb.it**

Prossimamente online

“Vorrei realizzare un nuovo social network simile a Facebook, ma migliore! quanto costa?”*

Ecco un modo sbagliato di descrivere la propria nuova idea:

1. perché F è immenso, se la domanda è così generica forse non ci hai pensato abbastanza;

2. perché Facebook ha 37.700 dipendenti (al maggio 2019**) e data center come quello in figura; quindi rispondi tu alla domanda: quanto costa pagare tutti quegli stipendi e quei data center?

dai, siamo seri :-)

*sostituite a piacimento con Twitter, Google+, Pinterest a seconda delle mode del momento

**fonte: http://newsroom.fb.com/company-info/