

Myti e Neosperience con WithU per ridisegnare il rapporto con gli utenti

Allo studio un nuovo portale per innovare la relazione con il cliente attraverso percorsi di gamification e di loyalty e aumentarne la fidelizzazione

Di **Redazione BsNews.it** - 8 Luglio 2021



La multi-utility WithU, brand commerciale di Europe Energy – una delle società italiane più dinamiche e innovative nel mercato Europeo dell’Energia Elettrica e del Gas – ha scelto Myti e Neosperience per continuare nella sua strategia di forte spinta sulle soluzioni digitali ed innovative.

WithU è un valido esempio di semplificazione dei processi e dei servizi: fornisce luce, gas, fibra, telefonia fissa e mobile in un’unica soluzione per una gestione delle utenze più efficace. Coniuga in modo semplice e immediato attraverso un’unica piattaforma digitale tutte le utilities di cui si occupa, al fine di garantire una user experience agile e ridurre notevolmente i costi.

Aggiungere sempre più servizi utili alla quotidianità del cliente affinché l’utente possa avere tutte le forniture da un unico provider in modo semplice, senza perdite di tempo e risparmiando sui costi, è la strategia che sta alla base di WithU nel suo intento di diventare un brand di riferimento per le utenze degli italiani. Per migliorare la relazione col cliente, agevolare la customer journey e aumentarne la fidelizzazione, gli esperti di Myti e Neosperience, specializzati nello sviluppo di applicazioni custom ad elevata criticità e complessità, hanno avviato un processo di ridefinizione dell’intera presenza digitale di WithU.

Quello di WithU è un progetto trainato da Myti con le sue competenze di gestione dei processi, integrazione con i sistemi, contrattualistica, configurazione, ma che mette a terra anche tutta l’offerta di Neosperience, in particolare tutta la parte di psicografia.

“Siamo partiti dal rifacimento di una nuova area privata dei clienti per arrivare a creare un’esperienza personalizzata, con la possibilità di aprire, gestire e rinnovare i contratti, generare nuove offerte, ma anche offrire percorsi di gamification e di loyalty per aumentare la fidelizzazione” ha dichiarato Gianbattista Schieppati, Co-Owner di Myti. “Europe Energy è una realtà già molto avanzata dal punto di vista dello sviluppo digitale, ma si è appoggiata a MYTI perché insieme facciamo co-progettazione, quindi creiamo e realizziamo secondo le loro esigenze specifiche.”

L’obiettivo è riprogettare l’intero portale di WithU applicando sul campo le ultime tecnologie di Artificial Intelligence, Machine Learning e Advanced Analytics per conoscere i tratti psicografici dei clienti (quindi interessi, personalità e abitudini che spiegano il perché delle loro decisioni di acquisto) e ottenere customer insights utili per la creazione di messaggi one-to-one e per aumentare il conversion rate grazie alla creazione di campagne mirate e perfettamente aderenti a bisogni e aspettative del singolo cliente.

In un mercato, come quello delle utilities, in cui la personalizzazione dell’offerta è centrale per il successo delle proposte commerciali, comprendere in profondità i bisogni e i desideri di ciascun cliente nel pieno rispetto della sua privacy diventa un fattore imprescindibile.

“La finalità – spiega Schieppati – è comprendere i profili psicografici degli utenti per fornire contenuti corretti sulla base delle esigenze che esprimeranno nel corso del tempo e delle offerte che WithU continuerà a implementare e che dovranno essere indirizzate agli utenti sulla base delle loro caratteristiche.”

Informazioni su Myti

Myti è la Digital Project Company nata nel 2007 a Brescia che unisce l’ingegneria del software all’Interaction Design per accompagnare le aziende su un percorso di innovazione tecnologica condivisa. Costruiamo applicazioni custom ad elevata criticità e complessità, applicando soluzioni a problematiche non presidiate da applicazioni standard e commerciali. Sappiamo integrare praticamente qualunque sistema, grazie alle competenze maturate negli anni e ai nostri collaboratori in costante formazione. Possiamo ottimizzare, modernizzare, sviluppare qualunque software perché non siamo sotto l’egida dei grandi vendor. Crediamo nell’open source e siamo liberi di scegliere, ogni volta, le tecnologie, i tool e i partner più adatti per far funzionare un progetto. Sappiamo reingegnerizzare sistemi informatici risalendo fino alle prime fasi di progettazione e integrarli con i più grandi ERP, CRM, MES, BI, MRP, presenti sul mercato. Dal 2020 Myti è parte del Gruppo Neosperience.