



## Elenco delle funzionalità

## INDICE

### 1. PREMESSA

- 1.1. Il vantaggio competitivo
- 1.2. Molto più di un semplice CMS
- 1.3. Dire, ascoltare, dire meglio
- 1.4. Sistema aperto e flessibile
- 1.5. Si può fare
- 1.6. Ambiti applicativi: turismo, aziende, sanità

### 2. INTRODUZIONE A KRAKE®

- 2.1. Content is the king
- 2.2. Un'interfaccia semplice, funzionale e gradevole
- 2.3. Una soluzione scalabile e modulare
- 2.4. Online e offline
- 2.5. Soluzioni software
- 2.6. Sicurezza e manutenzione

### 3. GLOSSARIO

- App mobile
- Around me
- Beacon
- Bike Sharing
- Booking
- Campaign
- Cards
- Communication dashboard
- Content creation & modification
- Contest
- Couponing
- Credits
- Crowdfunding
- Crowdsourcing
- Customer satisfaction (CS)
- E-commerce
- E-mail (communication)
- Eventi
- Fidelity

- Filtri di ricerca
- Giochi
- Itinerari
- Lingua
- Luoghi di interesse (naturali, strutture ricettive, ristoranti, esercizi commerciali, tour operator)
- Manifestazioni
- Maps
- Meteo
- Mobile-payment
- News
- Notifiche beacon
- Notifiche geofencing
- Notifiche push
- Parcheggi
- Percorsi sportivi
- Preferiti
- Privacy
- Prodotti (catalogo)
- Prodotti (Vetrina)
- Produttori
- Profiling
- Punto Vendita
- Save the date
- SMS (communication)
- Social (communication)
- Social (condivisione)
- Social (visualizzazione)
- Streaming video
- Ticketing
- Trip Planner
- User Reaction
- Valutazione
- Web (sito)
- Webcam
- Wi-Fi
- Workflow

#### **4. SERVIZI DI CONSULENZA**

- 4.1. Analytics
- 4.2. Campagne marketing (ideazione)
- 4.3. Concept
- 4.4. Contest (regolamento)
- 4.5. Copy
- 4.6. Data entry
- 4.7. Presentazioni
- 4.8. Progettazione UI/UX

## 1. PREMESSA

### 1.1. IL VANTAGGIO COMPETITIVO

L'informatica nasce con lo scopo di rendere semplice e immediato qualcosa che, altrimenti, sarebbe complesso e articolato. La piattaforma Krake® si comporta nella stessa identica maniera: permette di realizzare **processi eterogenei** e complicati all'interno di un **ambiente chiaro, sicuro e accogliente**. Krake®, infatti, è uno strumento integrato di *digital communication*, in grado di gestire contemporaneamente:

- sito *web*;
- *mobile app*;
- la comunicazione via e-mail, SMS, push e social (attraverso la "*communication dashboard*").

Questi strumenti permettono al cliente che adotta la soluzione integrata Krake® di dialogare in maniera integrata con i propri clienti, proponendo loro contenuti diversi senza per questo dover intervenire sui sofisticati linguaggi di programmazione.

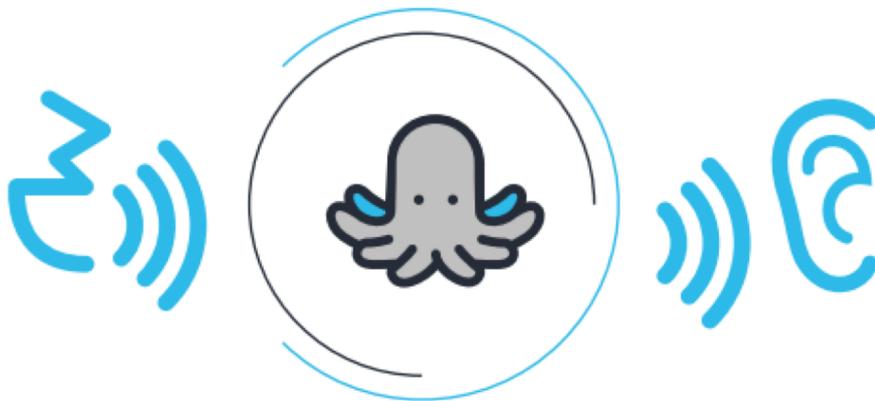
### 1.2. MOLTO PIÙ DI UN SEMPLICE CMS

La piattaforma sfrutta il sistema del *CMS (content management system)*, che permette di inserire e modificare i contenuti (anche dal punto di vista grafico), senza dover scendere negli abissi della programmazione digitale. A partire da tale base, comune a tutti i CMS, sono state investite ingenti risorse economiche e umane per la progettazione e lo sviluppo di **strati di software innovativo** (*mapper, librerie, ecc.*) che permettono la gestione e l'attivazione dedicata dei **singoli canali di comunicazione**. Il risultato è la piattaforma Krake®: uno strumento potente, integrato e modulabile, in grado di soddisfare tutte le richieste dei possibili clienti. Quest'ultimi, infatti, possono decidere di installare anche solo una parte delle funzionalità che il *know-how* di Krake® è in grado di mettere loro a disposizione, riservandosi la possibilità di attivarne delle altre in un secondo momento. In questo senso, la (nostra) tecnologia sarà sempre in grado di assecondare, con semplicità e immediatezza, tutte le richieste, presenti e future, dei clienti di oggi e di domani.

### 1.3. DIRE, ASCOLTARE, DIRE MEGLIO

La comunicazione non è un semplice processo unidirezionale, ma è – al contrario – un processo bidirezionale, ossia uno scambio reciproco di informazioni tra chi invia e chi riceve un messaggio. Proprio per questo, il cliente che adotta la soluzione integrata Krake® può "ascoltare" quello che dice e quello che pensa il proprio cliente finale. In questo modo, infatti, è consapevole delle criticità e dei punti di forza della sua proposta commerciale, e può, quindi, variarla migliorando la sua

efficienza e la sua efficacia comunicativa. Per creare contenuti vincenti, infatti, occorre capire che cosa pensano davvero i nostri clienti, che cosa dicono di noi e dei nostri prodotti. Per soddisfare tale esigenza, Krake® permette non solo di analizzare tutta una serie di statistiche (le **analytics**), ma di avere anche altri strumenti per misurare la **customer satisfaction**. E questi strumenti sono dedicati a ogni singolo canale: si può conoscere l'opinione dei propri clienti attraverso il *web* (numero di visualizzazioni, tempo trascorso sul sito, preferenze di navigazione), attraverso l'*app* (non solo con le recensioni, ma anche con questionari sulla soddisfazione dei clienti e con la possibilità di inviare "segnalazioni"), l'*SMS* (il cliente ha cliccato per davvero sul link che ha visualizzato sul proprio terminale?), i canali *social* (numero di condivisioni, ecc.). Il grande vantaggio di Krake® è proprio quello di poter integrare tutti questi "dati di ascolto" e fornirli direttamente all'utilizzatore, che potrà così valutare in modo semplice, intuitivo e completo la sua efficacia comunicativa.



#### 1.4. SISTEMA APERTO E FLESSIBILE

Krake® può dialogare con semplicità e immediatezza con tutte le **risorse esterne**, sia per quanto riguarda l'importazione di contenuti sia per quanto riguarda l'esportazione di dati. Questo permette al cliente che adotta la soluzione integrata Krake® di non dover “buttare via” tutto il lavoro fatto finora (DB con dati sensibili, contenuti, descrizioni, ecc.) perché il sistema è in grado di accogliere vecchi dati, eventualmente correggerli, e sfruttarli poi direttamente nel suo sistema; il cliente, infine, può poi esportare, e quindi sfruttare, tutti i dati (vecchi e nuovi) presenti nel DB della piattaforma.



#### 1.5. “SI PUÒ FARE!”

Il tutto, però, non si esaurisce soltanto all'aspetto comunicativo: Krake®, infatti, è in grado di supportare l'utente nelle normali azioni di pagamento, prenotazione e validazione, dimostrando così la sua più grande qualità: essere completamente al servizio del suo utilizzatore.



Insomma, la piattaforma Krake®™ garantisce **comunicazione, statistiche, integrazione e funzionalità**.

## **1.6. AMBITI APPLICATIVI**

Gli ambiti applicativi della piattaforma sono vari e molteplici. A oggi sono state investite risorse rispetto ai seguenti settori:

1. turismo;
2. aziende private B2B;
3. aziende private B2C;
4. Pubblica Amministrazione;
5. sanità.

Tuttavia, vista la grande duttilità comunicativa e tecnologica, tale elenco è destinato ad aumentare sempre di più e ad aprirsi a scenari nuovi e variegati.

## 2. INTRODUZIONE A KRAKE®

La piattaforma Krake® nasce con lo scopo di facilitare la comunicazione tra le aziende/enti e i propri clienti/utenti, diminuendo, fino quasi ad azzerare, il gap esistente tra chi propone un bene o un servizio e chi lo deve ricevere. In questo contesto, infatti, la tecnologia – lavorando dietro le quinte – permette alle aziende/enti di dialogare direttamente con i propri clienti/utenti, che si sentono ascoltati, capiti, ma soprattutto serviti. Krake®, quindi, riesce nella difficile impresa di rendere reale, soddisfacente e completa una relazione che, invece, si consuma all'interno di un ambiente virtuale, fatto di tanti piccoli schermi neri, illuminati, però, da una precisa logica applicativa.

All'interno di Krake®, le aziende/enti possono dire e dare ai propri clienti/utenti tantissimi contenuti differenti: possono mostrare e vendere direttamente i propri prodotti (con descrizioni, fotografie, video, ecc.), promuovere i propri eventi e le proprie manifestazioni, proporre itinerari e percorsi sportivi, inviare news e fidelizzare i clienti/utenti con promozioni esclusive (*card* digitale, raccolte punti, concorsi). Inoltre, attraverso una serie di moduli *ad hoc*, le aziende/enti possono ascoltare direttamente le opinioni e le segnalazioni dei propri clienti/utenti (*customer satisfaction*, segnalazioni, *content creation*, *user reactions*, interazioni con i *social network*, ecc.).

“Dire e dare” da una parte e “ascoltare e ricevere” dall'altra rappresentano, dunque, la sintesi perfetta di quello che la piattaforma Krake®™ è in grado di proporre, indipendentemente dal business preso in considerazione. Si tratta, quindi, di uno strumento potente e integrato di *digital communication*, in grado di gestire in un unico grande ambiente il rapporto bidirezionale tra un brand e i propri clienti/utenti.

### 2.1. CONTENT IS THE KING

Alla base di Krake® c'è la convinzione che il successo di un progetto di comunicazione dipenda sostanzialmente dalla qualità e dalla fruibilità delle informazioni e dei servizi che vengono offerti all'utente. Partendo da questo presupposto, è stata posta la massima attenzione nei confronti della gestione dei contenuti, che possono essere inseriti con semplicità all'interno di Krake® attraverso un **ambiente web di back office** (sia manualmente sia attraverso l'acquisizione di dati da fonti esterne<sup>1</sup>); ovviamente, tali contenuti devono essere gestibili su più lingue e devono poter essere incrementati con semplicità<sup>2</sup>. L'utente può ritrovare tutti i contenuti inseriti sia sul sito *web* di riferimento sia sull'applicazione *mobile* correlata, oltre a poterli sfruttare, in un'ottica di multicanalità, attraverso gli altri canali di comunicazione (e-mail, SMS, push e social). Inoltre, i

---

<sup>1</sup> È prevista la possibilità di attivare su richiesta funzioni di acquisizione dati esterni, come per esempio *web service* e *RSS* (oltre alla loro esportazione).

<sup>2</sup> In questo senso, particolare attenzione è stata posta all'integrazione con altri sottosistemi territoriali, secondo il paradigma Open Data e in conformità allo standard E015 di Expo 2015.

contenuti possono essere inseriti, modificati, nascosti ed eliminati da soggetti differenti che, a loro a volta, hanno “*permission*” differenti (in un’ottica di “**redazione distribuita**”).

## **2.2. UN’INTERFACCIA SEMPLICE, FUNZIONALE E GRADEVOLE**

L’utente finale accede alle informazioni attraverso un’interfaccia che rispetta precisi parametri grafico-funzionali, in accordo con le linee guida della progettazione *web* e *mobile*. In sintesi, tale interfaccia deve essere:

1. semplice: l’utente deve navigare con naturalezza e familiarità all’interno dell’app e del sito;
2. pulita: sono stati evitati pulsanti, comandi e contenuti superflui, che potrebbero generare confusione nell’utente;
3. veloce: accedere ai contenuti in maniera rapida è uno dei fattori di successo del mondo mobile;
4. funzionale: l’utente deve riuscire a trovare sempre la risorsa desiderata, attraverso un’interazione efficace ed efficiente.

Viene posta particolare cura anche nella presentazione grafica delle funzioni e dei contenuti, con progetti originali e studiati in maniera precisa e dettagliata da visual designer e professionisti della “UX”.

## **2.3. UNA SOLUZIONE SCALABILE E MODULARE**

La soluzione proposta da Krake® è scalabile: consente al sistema di crescere o di ridursi in base alle effettive necessità del cliente, senza modificare in modo sostanziale le modalità operative degli utenti. Inoltre, la soluzione è anche modulare: è possibile installare inizialmente solo una parte della piattaforma e attivare successivamente altre funzionalità. In questo modo si propone al cliente un unico ambiente, da cui accedere a tutte le informazioni e i servizi proposti, con la possibilità e la capacità di evolversi per andare incontro alle sue esigenze (che ovviamente potrebbero cambiare nel tempo). Ogni cliente, quindi, può costruirsi la sua soluzione, tagliandola e cucendosela addosso rispetto alle proprie esigenze (sarà la piattaforma ad adeguarsi alle esigenze del cliente e non viceversa).

## **2.4. ONLINE E OFFLINE**

I contenuti sono sempre aggiornati e fruibili per l’utente finale. Le *app mobile*, infatti, si interfacciano ai *web service* per scaricare le informazioni disponibili; questi dati vengono memorizzati all’interno di un apposito database dell’app: ciò permette di accedere ai contenuti senza necessariamente avere una connessione a internet (il che si traduce in una maggiore velocità di presentazione dei dati all’utente finale); tali contenuti, già precedentemente scaricati, sono

quindi consultabili *offline* qualora il *device* non dovesse trovarsi sotto copertura di rete; al contrario, in presenza di copertura di rete, l'*app* è in grado di aggiornare la propria base dati.

## 2.5. SOLUZIONI SOFTWARE

- **App mobile**

Sono disponibili le seguenti applicazioni *mobile*:

- applicazione *mobile* per *iOS* disponibile a partire dalla versione 9.0 e sviluppata in linguaggio nativo;
- applicazione *mobile* per *Android* disponibile a partire dalla versione 4.4.4. (5 se è prevista l'interazione con i beacon) e sviluppata in linguaggio nativo.

- **Web**

Sono disponibili le seguenti applicazioni *web*:

- sito *web*;
- applicazione *web* di *back office* tramite la quale vengono gestite in modo univoco e centralizzato tutte le informazioni fruibili su tutti i dispositivi (*mobile*, *web*, *communication dashboard*).

- **Communication Dashboard**

Tutti i canali di comunicazione sono fruibili da un'unica interfaccia (la medesima utilizzata per inserire i contenuti che popoleranno poi il sito e l'*app*), attraverso la quale "costruire" campagne di comunicazione multicanale e mirate sui singoli utenti.

- **E-mail.** Attraverso Krake® è possibile gestire – attraverso un ambiente di back office – campagne di marketing mirato, newsletter, ecc.
- **SMS.** Attraverso Krake® è possibile gestire – attraverso un ambiente di back office – l'invio di messaggi dedicati ai clienti di un brand.
- **Social Network.** Attraverso Krake® è possibile gestire flussi di comunicazione tra i profili social del brand e quelli dei clienti. Ma non solo: nell'applicazione *mobile*, per esempio, è possibile configurare lo scorrimento di messaggi Twitter (secondo la logica dello slide show); il brand può scegliere quali messaggi mostrare sull'*app*, attraverso la definizione di hashtag (#) e indirizzi (@) specifici all'interno dell'ambiente di back office.

## **2.6. SICUREZZA E MANUTENZIONE**

Dietro a qualsiasi progetto realizzato con Krake<sup>®</sup>, c'è un team di lavoro strutturato e organizzato attraverso unità operative, che collaborano le une con le altre per generare un flusso di lavoro efficiente ed efficace: dall'ideazione del progetto, alla sua realizzazione, passando per le attività di test, manutenzione e sicurezza.

### 3. GLOSSARIO

I moduli e le funzionalità messi a disposizione da Krake® sono ordinati attraverso il criterio alfabetico. Tuttavia, vista l'interconnessione tra i vari moduli, alla fine di ogni voce c'è l'elenco di tutte le altre voci correlate, per una visione d'insieme e più completa. Per esempio, la voce "beacon" è correlata alla voce "notifiche", così come la voce "eventi" è correlata sia alla voce "manifestazioni" sia a quella "maps", e via scorrendo. Inoltre, ogni voce (e quindi ogni modulo/funzionalità) è associato a tag specifici legati agli ambiti di utilizzo del modulo stesso (ovviamente, tali ambiti non sono esclusivi).

## A

### App mobile

Krake® è un CMS che permette, tra le altre cose, di creare applicazioni mobile sviluppate in linguaggio nativo (quindi totalmente personalizzabile dal punto di vista della UI – rispettando i parametri grafici ed estetici dei singoli ambienti di sviluppo). Sono disponibili le seguenti applicazioni *mobile*:

- applicazione *mobile* per *iOS* disponibile a partire dalla versione 9.0 e sviluppata in linguaggio nativo;
- applicazione *mobile* per *Android* disponibile a partire dalla versione 4.4.4. (5 se è prevista l'interazione con i beacon) e sviluppata in linguaggio nativo.

*vedi anche: tutte le altre voci*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### Around me

Con questa funzione l'utente, dopo essere stato georeferenziato, può visualizzare sul proprio terminale *mobile* la mappa di tutti le attrattive presenti "attorno a lui"; queste possono essere visualizzate tutte assieme su mappa, oppure possono essere separate e divise in categorie (luoghi di interesse, produttori, eventi, film, ecc.); inoltre, è possibile impostare un raggio di ricerca.

*vedi anche: bike sharing, eventi, luoghi di interesse, maps, produttori, punti vendita, trip planner, wi-fi*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## B

### Beacon

I Beacon sono dispositivi autoalimentati da una batteria che ha un'autonomia di circa 3 anni. Tramite Bluetooth LTE, questi dispositivi trasmettono costantemente una serie di informazioni che vengono poi lette dai dispositivi finali degli utenti e, infine, utilizzate all'interno di spazi (aperti o chiusi) per proporre una serie di contenuti (immagini, video, testi, ecc.).

I dispositivi beacon devono essere installati in una posizione elevata tramite una ventosa o tramite un apposito biadesivo, avendo cura di evitare tutti i materiali che possano schermare la trasmissione. In particolar modo, non devono essere posizionati né all'interno di strutture metalliche né a una altezza tale per la quale il passaggio delle persone possa ostacolarne la trasmissione. Una volta posizionati nella loro destinazione d'uso, è possibile abbinare i singoli beacon sia a un'oggetto preciso sia a un'intera sala/sezione.

Per ricevere il contenuto abbinato al beacon posizionato in una zona precisa, occorre che l'utente, dopo aver installato l'app, abiliti la funzione "beacon notification". In questo modo, entrando in uno spazio in cui sono presenti uno o più beacon con lo *UUID* configurato, può essere intercettato dal segnale di *ranging* emesso. L'app, una volta che il *device* dell'utente si trova all'interno del raggio di uno o più Beacon, analizza i dati provenienti dagli stessi e filtra quelli presenti nelle immediate vicinanze (entro i quattro metri circa) dalla posizione dell'utente. Una volta filtrata la lista dei beacon disponibili, l'app terrà traccia soltanto del beacon più vicino, salvando in memoria i dati e abbinandoli con il *timestamp* (data ed ora) rispetto al quale è partito il singolo monitoraggio. A questo punto, se il Beacon permane nella lista filtrata come beacon più prossimo per i successivi 30 secondi (l'intervallo di tempo è configurabile), l'app procederà con la richiesta delle informazioni presenti sulla piattaforma Krake®. Questo avverrà solo se quel preciso beacon non è già stato utilizzato nei precedenti 60 minuti (l'intervallo di tempo è configurabile), per evitare di ricevere una notifica ogniqualvolta si passa davanti a quel beacon. A questo punto Krake® restituirà l'oggetto collegato a quel beacon; con una successiva chiamata, il *device* dell'utente reperirà le informazioni a esso collegate.

Una volta che l'utente esce dal raggio dei beacon, l'app sospende il monitoraggio e cancella tutte le *cache* e le informazioni dei beacon notificati. Tale funzionalità permette all'utente di essere nuovamente avvisato rispetto a nuovi contenuti a suo rientro nella zona in cui è posizionato quel beacon (per esempio in un punto vendita).

Le funzionalità descritte sono da intendersi applicabili ai soli dispositivi con Bluetooth LTE e con OS Android uguale o superiore alla versione 5 e iOS superiore o uguale alla versione 9.0. Il flusso sopra descritto può subire variazioni in base alle limitazioni tecniche che potrebbero evidenziarsi in fase di implementazione.

*vedi anche: couponing, notifiche beacon, luoghi di interesse, eventi, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, profiling, punti vendita, wi-fi*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## **Bike Sharing**

Questa sezione presenta l'elenco delle stazioni di *bike sharing* presenti sul territorio, con la visualizzazione su mappa, la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più agevole per raggiungerli (con la spiegazione testuale della strada da percorrere). Nel dettaglio della singola stazione punto saranno visibili, se disponibili:

- l'indirizzo;

- il numero di biciclette;
- le tariffe;
- gli orari.

I suddetti dettagli saranno inseriti in un campo descrittivo.

*vedi anche: around me, maps, itinerari, percorsi sportivi, trip planner*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## Booking

Il modulo *booking* consente di prenotare biglietti o posti a sedere, mostrando tutte le disponibilità in tempo reale.

*vedi anche: eventi, manifestazioni, parcheggi, ticketing*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

# C

## Campaign

Krake® permette al brand di gestire campagne promozionali (attraverso uno o più *advertising*) completamente personalizzate, sia per quanto riguarda l'arco temporale, sia per quanto riguarda i contenuti. Con il termine *advertising* si intende l'oggetto della comunicazione che si vuole inviare attraverso i singoli canali di comunicazione (e-mail, social, SMS, ecc.). Ogni *advertising* è composto da più messaggi che arrivano al cliente finale attraverso canali differenti.

Ogni *advertising*, infatti, può essere personalizzato rispetto al canale di comunicazione attivato. Va da sé, infatti, che gli SMS, le e-mail, le notifiche push e i social veicoleranno sì lo stesso messaggio, ma lo faranno in maniera differente.

The image shows a user interface for configuring a campaign. At the top, there is a horizontal row of five buttons: 'Facebook', 'Twitter', 'Email', 'Mobile', and 'SMS'. Below this row, there is a 'Style' checkbox which is checked. Underneath, there is a label 'Messaggio' followed by a large, empty text input field. At the bottom of the form, there is a 'With Image' checkbox which is unchecked.

Come si evince dall'immagine, i canali di comunicazione disponibili sono cinque:

- Facebook;
- Twitter;
- e-mail;
- mobile (notifica push);
- SMS.

I campi da compilare cambiano a seconda del canale di comunicazione selezionato. Per quanto riguarda Facebook, si possono inserire testi e immagini e abilitare gli account sui quali si vuole pubblicare il post. Nel box Twitter, si può scrivere un testo di 140 caratteri (con il conto alla rovescia in tempo reale dei caratteri rimanenti) e si può associare uno o più account Twitter. Nel box e-mail, c'è la possibilità di scrivere un testo libero formattato, agganciare contenuti e allegati, scegliere un *template* prestabilito (offerta commerciale, esposizione prodotti, ecc.), mandare un'e-mail di prova a uno o più indirizzi prestabiliti. Nel box SMS, c'è la possibilità di scrivere un testo di 160 caratteri (inserendo eventualmente uno *short link* che rimanda a una *landing page*). Infine, lo stesso iter si ripete anche per il box *mobile*; in questo caso è possibile mandare notifiche push a coloro che hanno scaricato l'app e hanno dato il proprio consenso all'informativa commerciale. Anche in questo caso occorre dire al sistema quando la push è pronta e si può inviare la notifica a tutti i dispositivi o soltanto a una parte. In modo autonomo, possono essere create le liste di distribuzione profilate (è possibile anche salvarle o reimpostarle di volta in volta in base alle esigenze comunicative).

*vedi anche: communication dashboard, e-mail, messaggi promozionali, notifiche push, privacy, profiling, SMS, social network, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Cards**

L'*app mobile* è in grado di inviare una o più cartoline digitali brandizzate (per esempio con i loghi del cliente). L'utente indica l'indirizzo e-mail del destinatario, che riceverà sulla propria posta elettronica la cartolina spedita (corredata da un'immagine, un testo e l'invito a eseguire il download dell'*app* – si tratta, dunque, di uno strumento che può essere utilizzato per fini promozionali). All'invio di una cartolina è possibile associare l'acquisizione di un punteggio che incrementi il valore della tessera fedeltà (valido in caso di modulo *fidelity* attivo).

*vedi anche: fidelity, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C)*

### **Communication dashboard**

La *Communication Dashboard* di Krake® permette di gestire tutta la comunicazione digitale in uscita, prendendo in considerazione, in maniera simultanea, tutti i canali di comunicazione attivati sulla singola istanza. Attraverso un'interfaccia semplice e intuitiva, si possono creare campagne di comunicazione; ogni campagna è formata da una serie di messaggi (*advertisings*), inviati attraverso i canali di comunicazione più opportuni: ogni messaggio, infatti, può essere personalizzato rispetto

al canale (su Facebook si può, per esempio, ancorare il testo a un'immagine, su Twitter si può inserire uno shortlink, nell'e-mail si possono scrivere testi più lunghi, creare gallery, ecc., mentre sull'SMS, magari, ci si può limitare a inviare un messaggio più stringato e preciso; infine, in presenza di un'applicazione *mobile*, lo stesso contenuto può essere veicolato via *notifica push*). Ovviamente, si possono mandare anche messaggi (*flash advertising*) non ancorati ad alcuna campagna; in questo ultimo caso, l'obiettivo è quello di inviare un'informazione precisa, in grado di esaurire il contenuto comunicativo in un singolo messaggio. Con la *Communication Dashboard* di Krake® le campagne e i singoli *advertising* possono essere inviati in maniera mirata, attraverso liste di distribuzione profilate, che possono essere salvate, ma anche reimpostate e modificate di volta in volta, in base alle singole esigenze comunicative.

*vedi anche: campaign, e-mail, messaggi promozionali, notifiche push, privacy, profiling, SMS, social network, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Content creation & modification**

Attraverso questo modulo, gli utenti possono diventare gli "attori protagonisti" di qualsiasi comunicazione. Saranno loro stessi, infatti, a inviare i contenuti (testi, immagini, video, ecc.) a Krake®, il quale, dopo apposita validazione, li "trasformerà" in contenuti originali che saranno visibili in app e sul web, e potranno così essere condivisi con tutti gli altri utenti. Come funziona? L'utente, dopo essersi autenticato (attraverso il proprio account di *Facebook*, *Twitter*, *Google+*, *Linkedin* o tramite *login* tradizionale) può non solo inviare foto corredate da testi, ma anche video. I contenuti inviati, dopo essere stati validati, saranno visibili sia sul sito *web* sia sull'applicazione *mobile* (all'interno di una sezione specifica). L'utente potrà verificare lo stato del contenuto che ha inviato ("da pubblicare", "pubblicato", "rifiutato"), accedendo a una propria pagina personale; dall'altra parte, il moderatore riceverà lo stesso contenuto su *back office* e potrà decidere se validarlo, pubblicarlo o rifiutarlo. Infine, sempre in una logica di fidelizzazione dell'utente, all'invio di un contenuto è possibile associare l'acquisizione di un punteggio che incrementi il valore della tessera fedeltà.

*vedi anche: app mobile, contest, campaign, fidelity, privacy, trip planner, user reaction, web, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Contest**

Un grande strumento in grado di appassionare gli utenti/clienti — e nel contempo soddisfare la sete di informazioni delle aziende e degli enti — è la creazione di contest. Questi sono dei concorsi che, in cambio, per esempio, di interazioni con alcune sezioni dell'applicazione *mobile* o con la condivisione di alcuni contenuti sui profili *social*, garantiscono dei vantaggi concreti e immediati ai clienti del brand (sconti, biglietti omaggio, ecc.).

*vedi anche: content creation & modification, customer satisfaction, fidelity, giochi, privacy, social,*

*user reaction, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C)*

### **Couponing**

Tramite *notifiche push* oppure tramite il modulo *Fidelity*, possono essere inviate promozioni/*coupon* digitali direttamente sul dispositivo *mobile* dell'utente. In caso di profilazione di quest'ultimo, le promozioni e i *coupon* possono essere inviati in modo personalizzato.

*vedi anche: fidelity, notifiche (push, geofencing, beacon)*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C)*

### **Credits**

In questo modulo vengono riportate le informazioni generiche del progetto, con la visualizzazione dei loghi del brand, il relativo indirizzo, i contatti (social compresi) e la mappa.

*vedi anche: maps*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Crowdfunding**

Il modulo di *Crowdfunding* consente, attraverso una apposita sezione dell'app, di effettuare una donazione (anche di pochi euro) a beneficio di una particolare iniziativa. La donazione avviene attraverso l'utilizzo di procedure di addebito sulla propria SIM telefonica e di accredito sul conto del beneficiario.

*vedi anche: communication dashboard, mobile-payment, privacy, profiling,*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Crowdsourcing**

Questa funzionalità consente di associare la richiesta di volontari a un evento in particolare; gli utenti vedranno in app, all'interno dell'evento, un bottone attraverso il quale potersi candidare come volontari. In seguito alla profilazione, il gestore vedrà nel proprio database l'elenco dei volontari, i quali potranno essere contattati anche per gli eventi successivi (rispetto ai parametri in base ai quali si sono profilati) attraverso i canali di comunicazione attivati su Krake® (per esempio, e-mail, push, sms, ecc.).

*vedi anche: communication dashboard, eventi, manifestazioni, notifiche (push, geofencing, beacon), privacy, profiling, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Customer satisfaction (CS)**

È possibile creare da *back office* questionari per la rilevazione della soddisfazione dei clienti. Le risposte vengono mostrate su *mobile* attraverso una interfaccia semplice e intuitiva (*emoticon*). I questionari sono gestibili a campagne, con una data di inizio e una data di fine validità. Alla

compilazione dei questionari è possibile associare l'acquisizione di un punteggio che incrementi il valore della tessera fedeltà.

*vedi anche: fidelity, privacy, profiling, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## E

### **E-commerce (& m-commerce)**

Attraverso Krake® – e in particolare attraverso il modulo di “e-commerce” – è possibile creare e gestire uno *shop online* (anche nella sua variante mobile: *m-commerce*): dal catalogo completo di tutti i prodotti alla possibilità di configurare e applicare promozioni e *coupon*, passando per l'attivazione e la gestione di un programma *fidelity*, oltre alla gestione del multi-carrello (carrello finale e liste dei desideri). Inoltre, insieme al brand-cliente, è possibile configurare una serie di workflow di *marketing automation* per automatizzare la relazione con cliente finale, migliorandola a partire dai dati a disposizione (compresi quelli di comportamento).

*vedi anche: app mobile, communication dashboard, couponing, fidelity, mobile payment, preferiti, privacy, prodotto (catalogo e vetrina), produttori, profiling, punti vendita, ticketing, web, workflow.*

*ambito: turismo, aziende (B2C)*

### **E-mail (communication)**

Attraverso Krake® è possibile gestire – attraverso un ambiente di *back office* – campagne di marketing mirato, newsletter, ecc.

*vedi anche: campaign, e-mail, messaggi promozionali, notifiche push, privacy, profiling, SMS, social network, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Eventi**

Questa sezione presenta l'elenco di tutti gli eventi organizzati o sponsorizzati da un brand (presentazione di nuovi prodotti, *partnership*, *open day*, ecc.) o di tutti gli eventi attivi sul territorio. Ogni evento è corredato da una *gallery* (più un eventuale video), un testo, i contatti, l'ubicazione, un link al sito *web* per accedere a eventuali approfondimenti, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere tale evento sui principali *social network*. Ogni evento è associato a una categoria di appartenenza (personalizzabile da *back office*), identificabile con la relativa icona. Tutti gli eventi sono visualizzabili su mappa, con la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più rapido per raggiungerli (attraverso un collegamento automatico con il navigatore del terminale). Infine, è possibile filtrare gli eventi sia per categoria (sempre con la visualizzazione su mappa) sia per data, con la possibilità di salvarli sul proprio calendario (*Save the Date*).

*vedi anche: filtri di ricerca, manifestazioni, maps, save the date, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A.*

## F

### Fidelity

Krake® offre la possibilità di creare tessere fedeltà digitale (*QR Code*), che permettono agli utenti che hanno scaricato l'applicazione *mobile* di accumulare punti in base alle interazioni con alcune sezioni dell'app stessa (giochi, content creation, e-commerce, ecc.). Saranno attivate le seguenti attività:

- raccolte punti: rispondendo a questionari, condividendo eventi, ecc. si possono accumulare punti fedeltà;
- cataloghi premi: visualizzazione dei premi e dei punti necessari per ottenerli;
- campagne promozionali: attivazione di particolari campagne promozionali dalla durata limitata.

Per visualizzare i punti raccolti, l'utente ha a disposizione una sezione specifica all'interno dell'app.

*vedi anche: content creation & modification, contest, couponing, CS, giochi, privacy, profiling, social (condivisione), user reaction, valutazione*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C)*

### Filtri di ricerca

In un ambiente ricco di contenuti di natura diversa, diventa fondamentale riuscire ad aggregarli e catalogarli in maniera semplice e intuitiva, sfruttando le categorie, che consentono di filtrare i contenuti in base a differenti tipologie (*musei, natura, beni religiosi*, ecc.) o ai giorni (nel caso di eventi/manifestazioni/festival). L'utente finale è così agevolato nella ricerca del contenuto desiderato, perché la piattaforma permette di inserire i contenuti laddove l'utente si aspetta di trovarli, migliorando e facilitando la sua esperienza di navigazione.

*vedi anche: eventi, luoghi di interesse, manifestazioni, news, preferiti, prodotti (catalogo, vetrina), produttori*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## G

### Giochi

Krake® consente la creazione di alcuni giochi integrati nell'applicazione *mobile*. I giochi, nella forma più semplice, si basano sull'associazione tra domande e risposte; sia le prime sia le seconde possono essere composte da testi, immagini, video, registrazioni, ecc. (le domande e le risposte possono essere gestite in modo autonomo dal cliente tramite l'ambiente web di *back office*). Inoltre, c'è la possibilità di fare comporre un'immagine/puzzle all'utente (il classico gioco del quindici). Gli utenti, infine, possono sfidarsi gli uni contro gli altri grazie all'integrazione con i *GameCenter* di Apple e Google Play. Ma le possibilità sono molte di più, basta lavorare di fantasia...

*vedi anche: content creation & modification, contest, fidelity, notifiche push, privacy*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## I

### Itinerari

In questa sezione sono visibili gli itinerari presenti su di un territorio, ossia l'elenco dei percorsi tematici (culturali, enogastronomici, naturali, ecc.) che uniscono più luoghi di interessi legati tra loro. Ogni itinerario è visualizzabile su mappa (gestibile con un file in formato KML), attraverso la rappresentazione georeferenziata dei suoi elementi (ognuno contraddistinto dalla propria icona). Il cliente, attraverso il *back office* di Krake®, può creare, ampliare, modificare, eliminare qualsiasi itinerario.

*vedi anche: around me, beacon, content creation & modification, filtri di ricerca, luoghi di interesse, maps, notifiche push, percorsi sportivi, preferiti, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo*

## L

### Lingua

Normalmente l'*app* è fruibile in lingua italiana, ma, ovviamente, è possibile caricare versioni diverse per lingue diverse. Di default, l'*app* si avvia ereditando la lingua del *setting* del dispositivo *mobile* sul quale è stata scaricata. Qualora tale lingua non sia supportata dall'*app*, la stessa sarà avviata automaticamente in lingua inglese<sup>3</sup>.

*vedi anche: app mobile, web*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Luoghi di interesse (naturali, strutture ricettive, ristoranti, esercizi commerciali, tour operator, ospedali, biblioteche, ecc.)**

Questa sezione presenta l'elenco di tutti i luoghi di interesse presenti sul territorio: dai punti di interesse turistici (naturalistici, culturali, ecc.), agli esercizi commerciali (B&B, ristoranti, hotel, ecc.) passando per i punti vendita, tour operator, servizi civici (ospedali, biblioteche, ludoteche, ecc.). Ogni "luogo" è corredato da una *gallery* (più un eventuale video), un testo, i contatti, l'ubicazione, un link al sito *web* per accedere a eventuali approfondimenti, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere il "luogo" sui principali *social network*. Ogni "luogo" è associato a una categoria di appartenenza (nel contesto turistico: centri storici, beni culturali, edifici culturali, parchi e natura; nel contesto retail: provincia o città dei punti vendita, ecc.), personalizzabile da *back office* e identificabile con la propria icona. Tutti i "luoghi" sono visualizzabili su mappa, con la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più rapido per raggiungerli (attraverso

---

<sup>3</sup> Per l'identificazione del codice nazione e del codice lingua, si seguono le indicazioni e i valori descritti negli standard ISO 639-X.

un collegamento automatico con il navigatore del terminale). Inoltre, è possibile filtrare i punti per categoria e visualizzare su mappa tutti i punti, oppure solo quelli filtrati. Infine, se il “luogo” è presente su un itinerario, è possibile passare alla visualizzazione dell’itinerario di appartenenza (e viceversa).

*vedi anche: around me, beacon, bike sharing, content creation & modification, filtri di ricerca, itinerari, manifestazioni, maps, notifiche push, parcheggi, percorsi sportivi, preferiti, punto vendita, social (condivisione), ticketing, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## M

### Manifestazioni

Questa sezione mostra l’elenco di tutte le manifestazioni di rilievo presenti sul territorio. Attenzione, si tratta di eventi speciali che si svolgono ogni anno e che rappresentano, dunque, l’eccellenza del territorio, e proprio per questo meritano una sezione a loro dedicata. Ogni manifestazione è corredata da una *gallery* (più un eventuale video), un testo, un eventuale PDF e un eventuale link al sito *web* per accedere ad approfondimenti, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere la manifestazione sui principali *social network*. Trattandosi di manifestazione e non di evento, nella descrizione non è necessario indicare le date precise, né un programma, ma occorre dare informazioni generali quali la storia, una breve descrizione, un luogo, un periodo, ecc. A differenza dell’evento, quindi, la manifestazione è sempre visibile sull’applicazione *mobile*.

*vedi anche: eventi, filtri di ricerca, maps, save the date, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### Maps

Ogni contenuto inserito può essere georeferenziato su mappa. Krake® è compatibile con i principali sistemi di rappresentazione della cartografia su *mobile* (*Google Maps, Tom Tom, Open Street Maps*, ecc.).

*vedi anche: around me, beacon, eventi, itinerari, manifestazioni, notifiche geofencing, parcheggi, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, produttori, punti vendita, trip planner*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### Meteo

Sia su *web* che su *app mobile* possono essere fornite le informazioni meteo in tempo reale.

*vedi anche: app mobile, web, beacon, eventi*

*ambito: turismo*

## Mobile-payment

Krake® gestisce il *mobile-payment* attraverso i seguenti servizi: PayPal, CartaSi, Gestpay, Bemoov. Inoltre, Krake® è integrabile con i principali software *open source* di *e-commerce* e, pertanto, garantisce una gestione completa di vendita *online*. Krake®, quindi, permette di comprare prodotti, biglietti, posti a sedere, parcheggi, ecc. (mostrando tutte le disponibilità in tempo reale – se previste dal sistema).

*vedi anche: eventi, manifestazioni, parcheggi, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti (catalogo e vetrina), produttori, punti vendita.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## N

### News

Questa sezione mostra l'elenco di tutte le news, ossia di tutte le notizie (eventi, promozioni, nuovi prodotti, avvisi, informazioni turistiche, ecc.) che si vogliono comunicare in tempo reale. Nel dettaglio, ogni news è composta da un'immagine e da un testo, con l'indicazione della data di pubblicazione. È possibile condividere le news sui profili *social* dell'utente (Facebook, Twitter, Instagram, Google+, LinkedIn, ecc.). Su richiesta del cliente, è possibile visualizzare sulla *home page* le notizie flash (*breaking news*). Tutte le news possono essere caricate dall'ambiente di *back office*; nel caso si renda necessario sfruttare un ambiente già in produzione per l'erogazione delle stesse, sarà creato un apposito collegamento con la fonte esistente, in modo da garantirne l'aggiornamento.

*vedi anche: filtri di ricerca, preferiti, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo*

### Notifiche beacon

Krake® permette di inviare notifiche *push* (dall'ambiente di *back office*) direttamente ai terminali *mobile* di coloro che hanno scaricato l'applicazione e che si trovano in una posizione specifica (rispetto alle notifiche geofencing, quelle beacon sono molto più precise e mirate). Tali notifiche sono ideali per veicolare informazioni aggiuntive all'interno di spazi chiusi (come musei e punti vendita), per creare comunicazioni mirate, precise ed esaustive.

*vedi anche: beacon, communication dashboard, contest, campaign, eventi, giochi, itinerari, manifestazioni, messaggi promozionali, news, notifiche beacon, notifiche geofencing, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, produttori, profiling, punti vendita, valutazione, workflow.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### Notifiche geofencing

Krake® permette di inviare notifiche *push* (dall'ambiente di *back office*) direttamente ai terminali

*mobile* di coloro che hanno scaricato l'applicazione e che si trovano in una determinata posizione GPS (rispetto a un raggio preimpostato via *back office*). È possibile creare una pagina all'interno dell'*app* nella quale gli utenti si possono profilare, indicando le proprie preferenze, ossia le categorie di informazioni per le quali vogliono essere avvisati attraverso una notifica geofencing.

*vedi anche: beacon, communication dashboard, contest, campaign, eventi, giochi, itinerari, manifestazioni, messaggi promozionali, news, notifiche beacon, notifiche geofencing, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, produttori, profiling, punti vendita, valutazione, workflow.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Notifiche push**

Krake® permette di inviare notifiche *push* (dall'ambiente di *back office*) direttamente ai terminali *mobile* di coloro che hanno scaricato l'applicazione. Normalmente, tali notifiche partono in automatico tutte le volte che viene creato un nuovo contenuto; tuttavia, è possibile creare una pagina all'interno dell'*app* nella quale gli utenti si possono profilare, indicando le proprie preferenze, ossia le categorie di informazioni per le quali vogliono essere avvisati attraverso una notifica.

*vedi anche: beacon, communication dashboard, contest, campaign, eventi, giochi, itinerari, manifestazioni, messaggi promozionali, news, notifiche beacon, notifiche geofencing, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, produttori, profiling, punti vendita, valutazione, workflow.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## **P**

### **Parcheggi**

Questa sezione presenta l'elenco dei parcheggi presenti su di un territorio, con la visualizzazione su mappa, la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più agevole per raggiungerli (con la con spiegazione testuale della strada da percorrere). Nel dettaglio del singolo parcheggio sono visibili, se disponibili:

- l'indirizzo;
- il numero di posti;
- se è a pagamento oppure è gratuito;
- il prezzo della sosta e gli orari di pagamento;
- un'eventuale immagine (se non è disponibile, sarà inserita un'icona).

I suddetti dettagli sono inseriti in un campo descrittivo.

*vedi anche: around me, maps, mobile-payment*

*ambito: turismo, P.A.*

## **Percorsi sportivi**

Questa sezione presenta tutti i percorsi sportivi presenti sul territorio, con la possibilità, da parte del visitatore, di filtrarli per categoria (a piedi, in bicicletta, ecc.), accedere alle informazioni dettagliate (lunghezza, dislivello, difficoltà, ecc.) e vederli rappresentati su mappa, con la navigazione assistita. Inoltre, ogni percorso sportivo può essere condiviso sui principali *social network* e/o scaricato sul proprio dispositivo *mobile*.

*vedi anche: around me, maps, preferiti, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo, P.A.*

## **Policy**

Per accedere a numerose sezioni e a numerosi servizi è necessario sottoscrivere una (o più di una) *policy*. Queste vengono generate ad hoc da Krake® e servono per tutelare gli utenti che interagiscono con servizi e contenuti, ma servono soprattutto per tutelare le aziende e gli enti che li erogano (regolamenti, condizioni d'uso, ma anche le classiche *policy privacy*: trattamenti dati personali, concessione dati a terzi, ecc.).

*vedi anche: beacon, booking, communication dashboard, content creation & modification, contest, couponing, campaign, crowdfunding, crowdsourcing, customer satisfaction, eventi, fidelity, giochi, itinerari, manifestazioni, messaggi promozionali, mobile-payment, notifiche push, notifiche geofencing, notifiche beacon, percorsi sportivi, preferiti, profiling, social authentication, ticketing, user reaction, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## **Preferiti**

Gli utenti possono "salvare" i contenuti più interessanti nell'apposita sezione "Preferiti", così li possono ritrovare e consultare con immediatezza e facilità.

*vedi anche: bike sharing, eccellenze, eventi, itinerari, manifestazioni, news, parcheggi, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti, prodotti di marchio, prodotti vetrina, produttori, punto vendita,*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A.*

## **Prodotti (catalogo)**

Questa sezione presenta l'elenco di tutti i prodotti che vengono proposti e venduti ai clienti da un brand o da un produttore locale. Ogni prodotto è corredato da una *gallery* (più un eventuale video), un testo, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere il prodotto sui principali *social network*. Ogni prodotto è associato a una categoria di appartenenza, identificabile con la relativa icona (nel caso di un'azienda che vende prodotti per l'infanzia, le categorie possono essere: "alimenti", "giocattoli", "abbigliamento", a loro volta divisi, per esempio, in sottocategorie più precise: 0-2 anni, 2-4 anni, ecc.; nel caso di un produttore locale, possono essere formaggio di capra, vino rosso, miele millefiori, ecc.).

*vedi anche: around me, beacon, maps, notifiche push, preferiti, produttori, social (condivisione), ticketing, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A.*

### **Prodotti (vetrina)**

Alcuni prodotti, che rappresentano l'eccellenza di un brand o di un territorio, potrebbero meritare una maggiore visibilità e avere, proprio per questo motivo, una sezione a loro dedicata. Ogni prodotto vetrina è corredato da una *gallery* (più un eventuale video), un testo descrittivo, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere il prodotto sui principali *social network*. Ogni "prodotto vetrina" è associato a una categoria di appartenenza (personalizzabile da *back office*), identificabile con la relativa icona.

*vedi anche: around me, beacon, maps, notifiche push, preferiti, produttori, social (condivisione), ticketing, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A.*

### **Produttori**

Questa sezione presenta l'elenco di tutti i produttori (locali o globali). La scheda del produttore è composta da una *gallery*, un testo, i contatti, un eventuale video, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere il singolo produttore sui principali *social network*. Possono essere messi in evidenza i prodotti di eccellenza del singolo produttore e le eventuali sue ricette. Ogni produttore è visualizzabile su mappa, con la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più rapido per raggiungerlo (attraverso un collegamento automatico con il navigatore del terminale).

*vedi anche: around me, beacon, maps, notifiche push, preferiti, prodotti (elenco) social (condivisione), ticketing, user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2C), P.A.*

### **Profiling**

Dopo essersi autenticati, Krake® propone la profilazione dell'utente. Questa può essere di due tipologie differenti:

1. profilazione anagrafica: l'utente si registra Krake® attraverso un form anagrafico (nome, cognome, e-mail, numero di telefono, ecc. – i campi sono opzionali) e, successivamente, può esprimere le sue preferenze (rispetto alle categorie presenti in app e sul web);
2. profilazione per interessi: l'utente si profila rispetto alle categorie presenti in app (e sul web).

Attraverso la profilazione, si può dare il proprio assenso alla ricezione delle notifiche profilate (in altre parole, l'utente riceve soltanto le notifiche rispetto alle ha espresso il proprio interesse). Ovviamente, lo stesso discorso vale per le notifiche beacon e quelle geofencing. Inoltre, sempre attraverso la profilazione si possono intercettare le persone interessate a diventare volontarie agli eventi (cfr. crowdsourcing).

*vedi anche: crowdsourcing, filtra per categorie, privacy, notifiche beacon, notifiche geofencing, notifiche push, social authentication.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Punto Vendita**

Questa sezione presenta l'elenco di tutte le possibili "filiali" di un brand. Ogni "punto vendita" (PV) è corredato da una *gallery* (più un eventuale video), un testo, i contatti, l'ubicazione, un link al sito *web* per accedere a eventuali approfondimenti, oltre, ovviamente, alla possibilità di condividere il PV sui principali *social network*. Tutti i "punti vendita" sono visualizzabili su mappa, con la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più rapido per raggiungerli (attraverso un collegamento automatico con il navigatore del terminale<sup>4</sup>). Inoltre, è possibile filtrare i punti per categoria e visualizzare su mappa tutti i punti, oppure solo quelli filtrati.

*vedi anche: around me, beacon, filtri di ricerca, itinerari, maps, notifiche, preferiti, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## **S**

### **Save the date**

In caso di presenza di una sezione eventi, dall'applicazione *mobile* è possibile salvare l'evento direttamente sul proprio calendario/agenda.

*vedi anche: eventi, manifestazioni*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **SMS (communication)**

Attraverso Krake® è possibile gestire, attraverso un ambiente di back office, l'invio di messaggi dedicati ai clienti del brand. Ovviamente, occorre anche attivare una MAM dedicata.

*vedi anche: campaign, e-mail, messaggi promozionali, notifiche push, privacy, profiling, SMS, social network, workflow*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Social authentication**

Sono disponibili i seguenti provider d'autenticazione:

- Facebook;
- Twitter;
- LinkedIn;

---

<sup>4</sup> La nostra piattaforma è compatibile con *Open Street Maps* e con *Open Trip Planner*, e permette di geolocalizzare i clienti e fornire loro indicazioni precise per raggiungere facilmente i nostri punti vendita.

- Google;
- Instagram.

Ovviamente, per ogni progetto si possono scegliere i provider più indicati rispetto al target di riferimento (per esempio, per app/siti legati al mondo del lavoro, potrebbe essere utile autenticarsi attraverso LinkedIn o Google, mentre per progetti legati al turismo si possono utilizzare i “classici” Facebook e Twitter). Ovviamente, è possibile autenticarsi anche registrandosi direttamente a Krake®.

*vedi anche: [privacy](#), [profiling](#)*

*ambito: [turismo](#), [aziende \(B2B, B2C\)](#), [P.A.](#), [sanità](#)*

### **Social (communication)**

Attraverso Krake® è possibile gestire flussi di comunicazione tra i profili social del brand e quelli dei clienti. Ma non solo: nella applicazione *mobile*, per esempio, è possibile configurare lo scorrimento di messaggi Twitter (secondo la logica dello *slide show*). Il brand può scegliere quali messaggi mostrare sull'*app*, attraverso la definizione di hashtag (#) e indirizzi (@) specifici all'interno dell'ambiente di *back office*.

*vedi anche: [campaign](#), [e-mail](#), [messaggi promozionali](#), [notifiche push](#), [privacy](#), [profiling](#), [SMS](#), [social network](#), [workflow](#)*

*ambito: [turismo](#), [aziende \(B2B, B2C\)](#), [P.A.](#), [sanità](#)*

### **Social (condivisione)**

È possibile condividere numerosi contenuti sui profili *social* dell'utente (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Google +, LinkedIn, ecc.).

*vedi anche: [communication dashboard](#), [contest](#), [campaign](#), [eventi](#), [manifestazioni](#), [news](#), [social \(condivisione\)](#)*

*ambito: [turismo](#), [aziende \(B2B, B2C\)](#), [P.A.](#), [sanità](#)*

### **Social (visualizzazione)**

Nella applicazione *mobile* è possibile configurare lo scorrimento di messaggi Twitter (secondo la logica dello *slide show*). Il cliente può scegliere quali messaggi mostrare sull'*app*, attraverso la definizione di hashtag (#) e indirizzi (@) specifici all'interno dell'ambiente di *back office*.

*vedi anche: [communication dashboard](#), [contest](#), [campaign](#), [eventi](#), [manifestazioni](#), [messaggi promozionali](#), [news](#), [social \(condivisione\)](#)*

*ambito: [turismo](#), [aziende \(B2B, B2C\)](#), [P.A.](#), [sanità](#)*

### **Streaming video (VIMEO)**

Attraverso l'integrazione con VIMEO, gli utenti (ma anche gli operatori di *back office*) possono realizzare i propri video e inviarli direttamente a Krake®, “il quale” deciderà se pubblicarli, renderli privati o permetterne la visione soltanto a una cerchia limitata di utenti (magari quelli che stanno

partecipando a un contest, quelli che si trovano all'interno di un determinato luogo, oppure quelli che si sono semplicemente profilati). Tali video possono poi essere valutati (*user reaction*) e condivisi.

*vedi anche: beacon, communication dashboard, content creation & modification, contest, eventi, itinerari, manifestazioni, news, social (condivisione), user reaction*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## T

### **Ticketing**

Il modulo *ticketing* consente di acquistare biglietti (per eventi, mezzi di trasporto, ecc.), con la ricezione della ricevuta di pagamento sia su *web* sia su *mobile* (anche in formato QR Code). I sistemi di pagamento già attivi sono CartaSi, PayPal, Bemoove, Gestpay.

*vedi anche: eventi, manifestazioni, parcheggi, percorsi sportivi, luoghi di interesse, prodotti (catalogo e vetrina), produttori, punti vendita.*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Trip Planner**

Il modulo *trip planner* consente agli utenti di costruirsi itinerari personalizzati in base ai loro interessi e/o in base al tempo che hanno a disposizione. Il modulo riesce a coniugare tempi e interessi degli utenti, proponendo itinerari che mettono in relazione le mete con i relativi tempi di spostamento tra una meta e l'altra e i "tempi di attraversamento" delle singole mete. Inoltre, tutti gli itinerari creati possono essere condivisi sui principali social network e, soprattutto, possono essere "proposti" come nuovi itinerari ufficiali attraverso il modulo "content creation & modification".

*vedi anche: around me, content creation & modification, itinerari, luoghi di interesse, percorsi sportivi, social (condivisione), workflow.*

*ambito: turismo, P.A.*

## U

### **User Reaction**

Il modulo *user reaction* dà la possibilità agli utenti di interagire con i contenuti che vengono proposti loro in app (e sul sito web). Le reazioni attualmente gestite sono tredici:

1. angry;
2. boring;
3. exahausted;
4. happy;
5. joke;
6. kiss;

7. love;
8. pain;
9. sad;
10. shocked;
11. silent;
12. like;
13. i was there.

Per ogni tipologia di contenuto, l'amministratore del sistema può decidere quali *reaction* abilitare: per esempio, per un evento può essere utile abilitare "i was there", "like", ecc., mentre per una *news* potrebbero essere attivate le *reaction* "like", "angry" e "shocked". Gli utenti vedranno in app e sul sito web le possibilità abilitate e potranno selezionare (e deselezionare) quelle desiderate. Tutte le interazioni tra gli utenti e i contenuti vengono registrate e possono essere sfruttate per fini comunicativi e statistici. Si tratta, quindi, di uno strumento altamente flessibile e che si adatta con semplicità alle più svariate esigenze comunicative.

*vedi anche: bike sharing, communication dashboard, content creation & modification, contest, customer satisfaction, eventi, giochi, itinerari, luoghi di interesse, manifestazioni, news, percorsi sportivi, preferiti, prodotti, punto vendita, social (condivisione)*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## V

### Valutazione

Dopo alcuni utilizzi, sarà domandato all'utente di recensire l'applicazione sullo *store*. Va da sé che un numero alto di recensioni, nonché un punteggio alto, consentono di dare maggiore visibilità all'applicazione sui rispettivi *store*, aumentando di conseguenza il numero di *download*.

*vedi anche: app mobile*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## W

### Web (sito)

Krake® è un CMS che permette, ovviamente, di creare siti web dal design responsivo. In particolare, sono disponibili le seguenti applicazioni *web*:

- sito *web*;
- landing page;
- applicazione *web* di *back office* tramite la quale saranno gestite in modo univoco e centralizzato tutte le informazioni fruibili su tutti i dispositivi (*mobile, web, communication dashboard*).

*vedi anche: tutte le altre voci*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

### **Webcam**

Sia su *web* che su *app mobile* possono essere mostrate le immagini delle *webcam* in tempo reale.

*vedi anche: app mobile, maps*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A.*

### **Wi-Fi**

È possibile gestire l'elenco di tutti i punti *Wi-Fi* presenti sul territorio, con la possibilità di visualizzarli su mappa. Ogni elemento che possiede una *location* è visualizzabile su mappa, con la georeferenziazione dell'utente e l'indicazione del percorso più rapido per raggiungerlo (attraverso un collegamento automatico con il navigatore del terminale).

*vedi anche: app mobile, around me, maps*

*ambito: turismo, aziende, P.A.*

### **Workflow**

Una delle più grandi potenzialità di Krake® è quella di poter gestire *workflow* comunicativi totalmente flessibili, che abbinano una grandissima varietà di eventi ad azioni correlate: dalla validazione di un contenuto inviato da un utente (che si trasforma in contenuto disponibile per tutti gli altri utenti), all'invio di messaggi calibrati in base alle azioni compiute dall'utente sull'applicazione mobile e/o sul sito web, passando per una gestione semplice (ma completa) del *Communication Dashboard*, che unisce le potenzialità di un CMS a quelle di un CRM. I workflow possono essere sfruttati ogniqualvolta c'è la necessità di scatenare una serie di azioni interdipendenti le une dalle altre: da un'emergenza della Protezione Civile (occorre avvisare le autorità competenti, che a loro volta avvisano i cittadini, i quali vengono poi informati, attraverso i differenti canali comunicativi, su "cosa fare" durante quella precisa emergenza) a un sistema per gestire un concorso fotografico aperto a tutti (presa in carico del contenuto, valutazione, feedback all'utente e, infine, pubblicazione delle foto vincitrici).

*vedi anche: tutte le voci*

*ambito: turismo, aziende (B2B, B2C), P.A., sanità*

## 4. SERVIZI DI CONSULENZA

Dietro a Krake® ci sono ingegneri, *interface designer*, esperti di grafica, comunicazione e marketing, un team completo che garantisce la creazione di progetti all'avanguardia sia per quanto concerne gli aspetti tecnologici sia per quanto riguarda gli aspetti comunicativi. Accanto ai moduli presentati all'interno del glossario, Krake® propone anche differenti servizi di consulenza, che vanno dai report statistici (quantitativi e qualitativi) dei servizi erogati, alla progettazione della UX/UI (*web&mobile*), passando per l'ideazione del *concept* e per i servizi di *copywriting* e *storytelling*. Tutti i progetti nascono da un'attenta analisi preliminare delle necessità del cliente, con una definizione precisa degli obiettivi da raggiungere nel breve, nel medio e nel lungo periodo.

### 4.1. ANALYTICS

Ogni brand dovrebbe monitorare la sua attività di comunicazione esterna per verificare se questa porta effettivamente un vantaggio commerciale (comunicativo) oppure no; inoltre, proprio per evitare il rischio di una comunicazione inefficace, ogni brand dovrebbe riuscire a comunicare con il proprio cliente in maniera esclusiva e dedicata (instaurando una relazione molto più vicina al cosiddetto *one-to-one*<sup>5</sup> rispetto al più tradizionale — e sorpassato — *one-to-many*).

Krake® propone un servizio di report mensile e semestrale di statistiche<sup>6</sup>, in grado di fornire dati quantitativi e qualitativi, indispensabili per valutare l'efficacia e l'efficienza comunicativa. I dati sono estrapolati da *Google Analytics*, *Firebase*, *iTunes Connect* e *Google Play Developer*, e vengono interpretati dai nostri esperti, che possono suggerire eventuali modifiche e miglioramenti. Ogni mese vengono inviati semplici report quantitativi, mentre ogni sei mesi viene redatto un documento che sintetizza i punti di forza e i punti di debolezza del processo comunicativo.

### 4.2. CAMPAGNE MARKETING (IDEAZIONE)

Avere una grande idea, progettare un'app o un sito con funzionalità innovative ed esclusive (*killer features*) non garantisce sempre un ritorno dell'investimento in termini di download. Gli utenti, infatti, non sempre vengono automaticamente a conoscenza di una nuova app o di un nuovo sito; per questo occorre ideare una campagna di marketing che riesca a catturare l'attenzione, che sappia raccontare il progetto, delineando i suoi valori e spiegando il perché si tratta di un'app o un sito che DEVONO essere per forza di cose scaricati o navigati. Si possono creare video tutorial, video virali, sfruttare le potenzialità (e le peculiarità) dei social network, comprare particolare spazi pubblicitari, scrivere una serie di articoli su riviste specializzate, ecc.

### 4.3. CONCEPT

Immaginare uno scenario, trovare un'idea, quella giusta, costruirci una storia credibile, efficace, vincente. Ogni progetto di comunicazione digitale deve essere sorretto da un *concept*, che nasce e

---

<sup>5</sup> Se non addirittura *many-to-many*, attraverso la logica del *web 2.0*.

<sup>6</sup> Nel caso in cui l'app sia integrata con Google Analytics.

si sviluppa in un “luogo” equidistante tra l’ispirazione, la competenza e l’organizzazione. Ogni progetto Krake® (app, sito o “semplice” campagna di comunicazione) è guidato da un preciso *concept*, intorno al quale vengono progettati e organizzati tutti gli altri aspetti comunicativi.

#### **4.4. CONTEST (REGOLAMENTO)**

Per organizzare concorsi (e, in particolare modo, per organizzare concorsi che prevedono dei premi di valore) è necessario scrivere un regolamento e farlo sottoscrivere agli utenti che partecipano. Attraverso la supervisione e la collaborazione di ufficio legale, il team di Krake® si occupa della redazione di tali regolamenti, che sono in grado di tutelare legalmente gli organizzatori da una parte e coloro che partecipano al contest dall’altra.

#### **4.5. COPY**

“Cercare le parole giuste è un’arte. Trovarle è il nostro mestiere”. Dallo *storytelling* agli articoli divulgativi, passando per la redazione dei contenuti e l’*editing* testuale.

#### **4.6. DATA ENTRY**

Tra i servizi proposti, c’è anche quello di data entry, per inserire tutti i contenuti creati all’interno di app e siti web.

#### **4.7. PRESENTAZIONI**

Ideazione, progettazione e realizzazione di presentazioni (grafiche, video, animazioni, ecc.) per progetti ed eventi.

#### **4.8. PROGETTAZIONE UI/UX**

La *User Interface* e, dietro di lei, la *User Experience* rappresentano la superficie tangibile dei progetti comunicativi di Krake®. Dietro al loro disegno e alla loro realizzazione, si celano riflessioni e studi che prendono in considerazione il target, le linee guide dei vari sistemi operativi e tutte le novità grafiche emergenti sul mercato. Il risultato è un’applicazione mobile e/o un sito web in cui ogni elemento è posizionato in maniera armonica rispetto agli altri, e in cui l’utente riesce sempre a trovare, con semplicità – e eventualmente anche in maniera ludica – la risorsa desiderata.