

## Cala de' Medici, sempre più digital port

I PORTI SONO SEMPRE PIÙ PORTE VERSO IL TERRITORIO E LUOGHI CHE DA STANZIALI DIVENTANO DI TRANSITO E TURISTICI. PARLARE CON IL DIPIORTISTA E SAPERE COSA PENSA DIVENTA FONDAMENTALE. OGGI TUTTO DIVENTA DIGITAL. CALA DE MEDICI, TOSCANA È UN ESEMPIO DI COSA VOGLIA DIRE PENSARE SEMPRE PIÙ SOCIAL.

Parliamo con Matteo Italo Ratti, Amministratore Delegato e Direttore del porto Cala de' Medici.

### Cosa è cambiato nel porto Cala de' Medici?

La società Marina Cala de' Medici SpA, società titolare della struttura portuale composta da oltre 600 Soci, ha rilevato la gestione portuale dal costruttore del marina e non avendo fine di lucro, impiega le intere risorse economiche per erogare servizi superiori alla media e nel solo interesse delle necessità dei suoi Soci ed utenti.

### Quali tendenze nella clientela?

La struttura portuale dopo un declino durato 10 anni, aggravato dalla crisi settoriale, ha nel 2013 modificato le direttive di gestione mediante investimenti importanti nell'innovazione tecnologica, nel risparmio energetico ma soprattutto nella formazione delle risorse umane che sono passate da 14 a 32 dipendenti diretti e oltre 100 nell'indotto diretto. La meta è quella di diventare un "Albergo" sul mare dove le camere sono le imbarcazioni puntando il 100% delle risorse sui servizi innovativi. I margini operativi, che per noi si chiamano efficientamenti sulla gestione, sono stati tra il 2013 al 2014 del 110% e tra il 2014 a maggio del 2015 del 236%. La clientela è sempre più esigente e noi ci rivolgiamo con uno standard prettamente internazionale basato sulla credibilità e professionalità.

### Quali previsioni sulla clientela 2015?

Sicuramente stiamo registrando un forte sviluppo dei transiti che superano nei we il 100% della disponibilità massima dei posti disponibili della MCDM SpA. Questo è un importante risultato perché crea flussi di cassa liquida attiva anche per i Soci che cominciano ad avere degli incassi dal proprio posto di ormeggio che viene utilizzato nelle giornate di overbooking. Grande affluenza per noi atipica dei maxy yacht i quali stanno rivalutando la struttura in considerazione dei lavori di ammodernamento in corso della Diga Foranea e della massciata.

### Quali i vostri piani di sviluppo?

I nostri piani di sviluppo sono di fare tutti gli investimenti necessari per arrivare ad essere

la prima struttura del tirreno settentrionale e ligure settore meridionale. Per fare questo abbiamo sensibilizzato le istituzioni le quali hanno ora compreso l'importanza di una struttura attrattiva e competitiva per lo sviluppo del territorio e il rapporto con esso.

### Perché un utente oggi sceglie Cala de' Medici?

La struttura è tra le più moderne del mediterraneo, al centro dell'arcipelago toscano e base di imbarco più vicina per l'isola di Corsica. Ne versante terra, siamo i più vicini a Firenze e baricentrici tra Milano e Roma. Inoltre abbiamo veramente tanti servizi e un borgo commerciale con tre ristoranti, bar, gelateria, 60 negozi, palestra spa. Il tutto fa un'offerta veramente completa al giusto prezzo.

### Quali novità nella vostra comunicazione?

Stiamo puntando molto nelle competenze e anche in questo settore abbiamo fatto sempre scelte che premiano al competenza. Il gusto è soggettivo. Il portale e le applicazioni Smartphone sono sicuramente due novità nel settore.

### Cala de' Medici vuole puntare con il progetto Social CRM ?

Per diversi motivi: Incrementare il livello di soddisfazione della propria clientela attuale, attraverso servizi personalizzati e la possibilità di sbrigare le pratiche legate ad un ordine on-line, anche da device mobile; migliorare le attività di gestione degli ordini (prenotazioni delle barche) ricevuti via web; analizzare in modo accurato e a 360° i propri clienti, per identificare, e possibilmente anticipare, i loro possibili bisogni. Per quanto riguarda il primo punto, come già detto, l'utenza mobile dei siti/servizi Internet sta crescendo nel nostro paese a ritmi sostenuti. Una ricerca Audiweb afferma che gli utenti che accedono maggiormente a Internet da piattaforma mobile corrispondono anche ai profili più qualificati in termini di istruzione e condizione professionale: infatti, possono accedere a internet via mobile il 57,5% dei laureati, il 65,1% degli imprenditori e liberi professionisti e il 59% dei dirigenti, quadri e docenti universitari. È ovvio quindi che, data la

### Sviluppo del portale multicanale

Consiste nello sviluppo del sito e dei servizi rivolti alla clientela. Particolare attenzione sarà posta sull'usabilità: tutto deve concorrere a rendere l'utilizzo del sito più semplice e intuitivo possibile per gli utenti e a rendere più piacevole la loro esperienza d'uso. Uno degli obiettivi principali del progetto sarà garantire un funzionamento ottimale del portale da dispositivi mobili: sarà quindi necessario investire molto nelle attività di testing per controllare il corretto funzionamento sui più diffusi device mobili, sia tablet che smartphone. La progettazione di layout compatibili su mobile si baserà sul principio della responsiveness, ovvero sulla progettazione di HTML e di fogli stile CSS capaci di far ridimensionare in modo ordinato e gradevole gli elementi di interfaccia quando il sito viene visitato usando schermi di dimensione e risoluzione diverse. Sarà ampiamente utilizzato il linguaggio HTML5, che permette di ottenere dei risultati più sofisticati in termini di presentazione e gestione dell'interfaccia utente. sito.

tipologia di servizi che Cala de Medici offre, questo è un target di utenza assai importante per l'azienda e bisogna garantire ad esso il pieno accesso al sito.

### Effetti attesi

Con una strategia di CRM, sviluppata grazie a NAVIGO e alle competenze tecniche di NET7, l'azienda punta a fidelizzare la propria clientela attuale, puntando ad avere una media di returning customers negli anni superiore all'80%.

L'aumentata attenzione ai bisogni del cliente, unita ad una presenza attiva sui Social Network, dovrebbe consentire di sviluppare dei meccanismi virtuosi di viralità, con un incremento di nuovi clienti ottenuti ogni anno grazie al semplice "passaparola", diretto o indiretto sui siti sociali, da parte di chi ha già usufruito dei servizi di Cala de Medici. Nuovi clienti sono attesi anche come effetto del piano di comunicazione e della conseguente rinnovata immagine su web dell'azienda.