

CASE STUDY

PHYGITAL CUSTOMER ENGAGEMENT





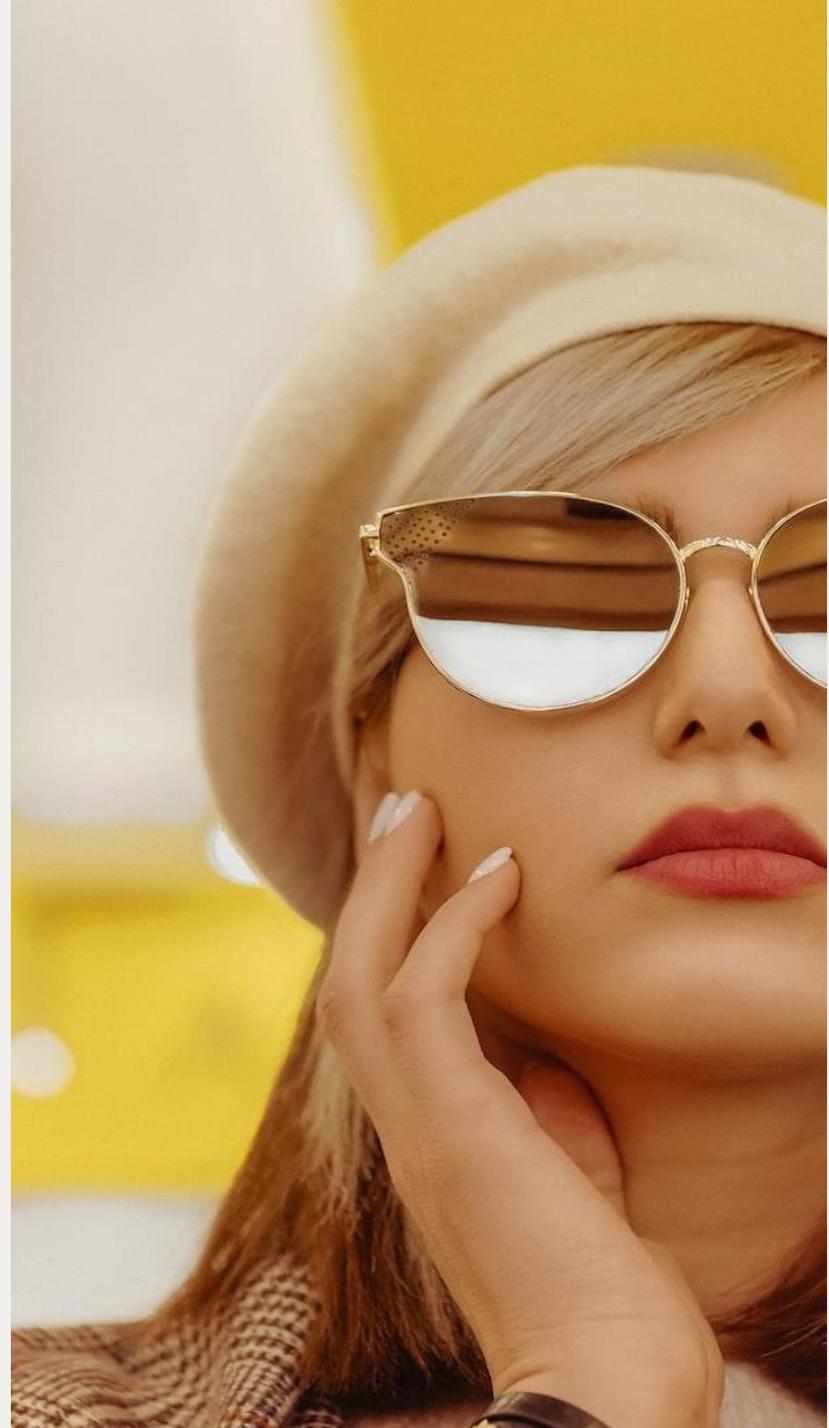
Client: Confidential

Industry: Luxury

Obiettivi

Famoso brand del settore Luxury desiderava coinvolgere maggiormente i propri clienti fornendo loro la possibilità di prenotare un appuntamento in-store direttamente dai canali digitali:

- Personalizzare l'esperienza di acquisto negli store
- Migliorare l'esperienza di acquisto nei canali online
- Aumentare la brand awareness

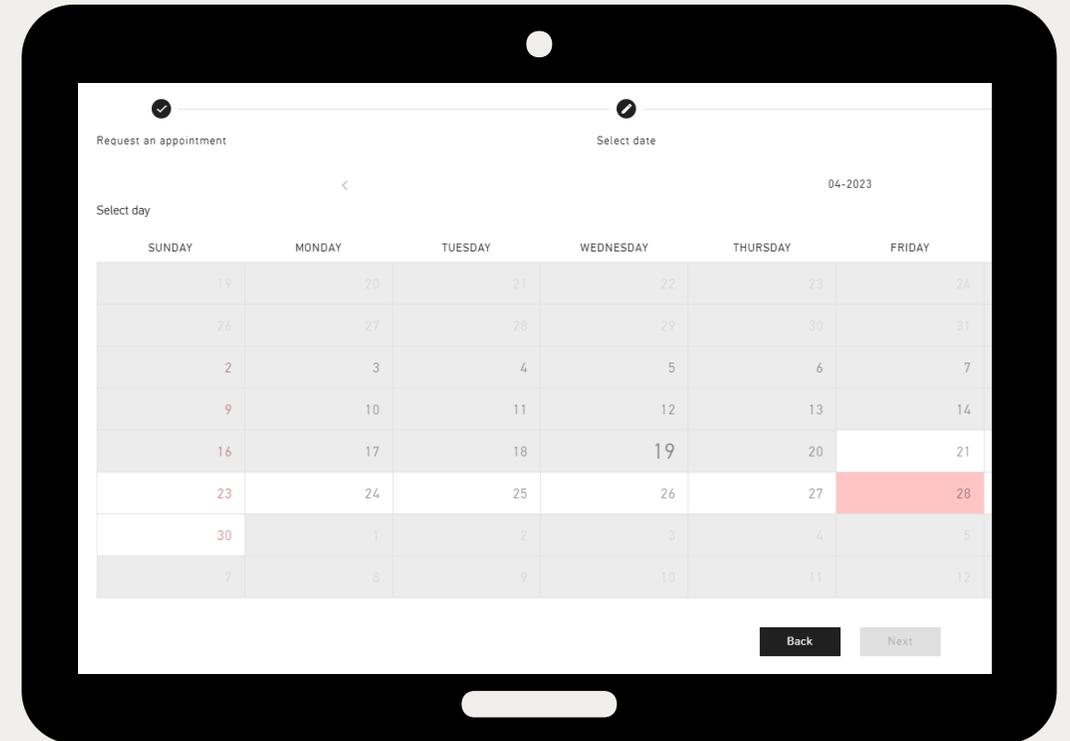


Book an appointment



TRILOG ha sviluppato una soluzione digitale per la gestione degli appuntamenti online in tutti i Paesi in cui erano presenti store fisici del brand:

- ❑ creazione Agenda Virtuale «Book an appointment» sviluppata in cloud su infrastruttura AWS per supportare i propri Store Assistants nel processo di prenotazione e vendita
- ❑ advanced Analytics e ML per analizzare la customer experience



Risultati

+20%

Incremento delle visite al sito nei 6 mesi successivi al lancio dell'app «book an appointment»



Costante aumento delle vendite in EU, Middle East e Americhe

Descrizione della soluzione Tecnologica



TRILOG ha sviluppato una soluzione compresa di tre applicazioni:

- ❑ **BACKEND** (API, scheduled jobs)
 - NestJS: Typescript
 - PostgreSQL: database
- ❑ **FRONTEND** (applicazione web per utenti backoffice per configurazioni e monitoring soluzione)
 - Angular 11: Typescript
- ❑ **WEB** (applicazione web pubblica per la presa appuntamento)
 - UI frontend: Angular Material
 - UI Web: rispecchia generalmente lo stile del sito retail cliente

Descrizione della soluzione Tecnologica



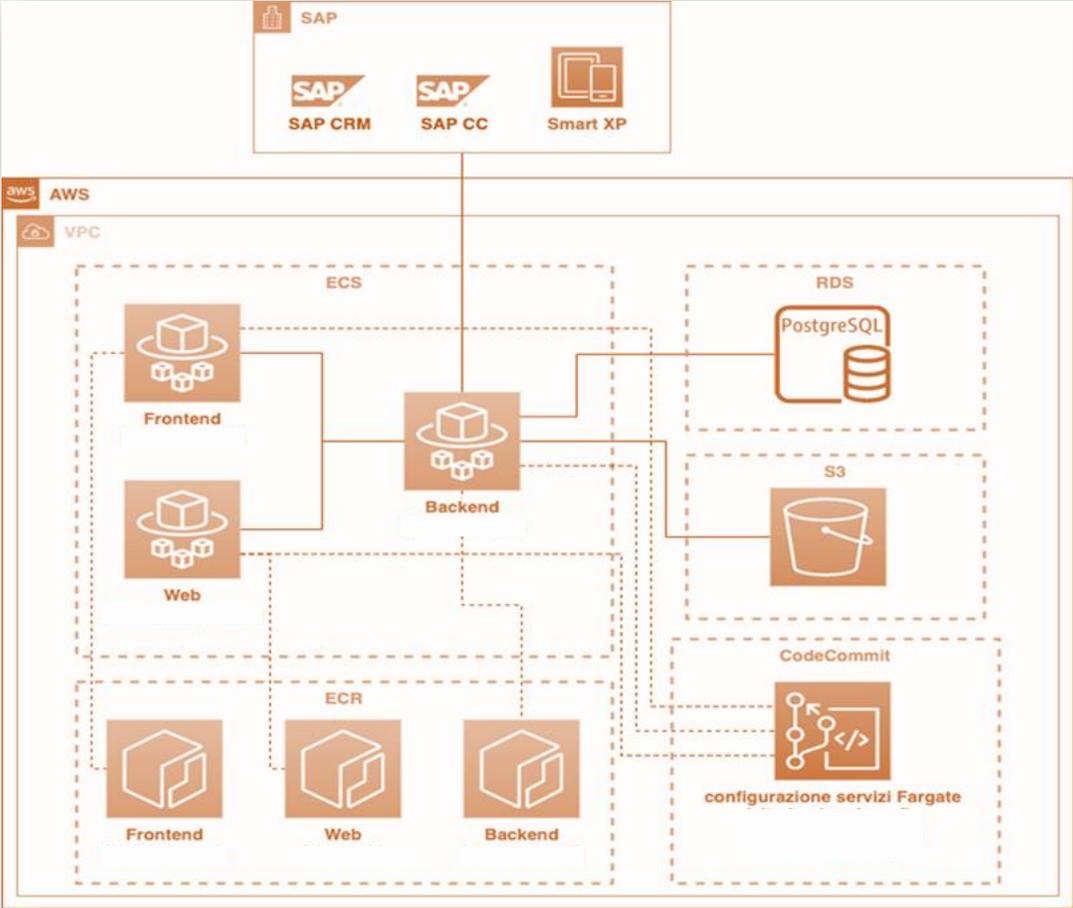
Components

NAME	LICENSE	URL / NOTES
Node JS	Open Source	https://nodejs.org/
PostgreSQL	Open Source	https://www.postgresql.org/
PM2	Open Source	https://pm2.io/ Process manager (own server)
Docker	Open Source	https://www.docker.com/ Per AWS

Descrizione della soluzione Tecnologica



Architettura della soluzione Tecnologica



Descrizione della soluzione Tecnologica

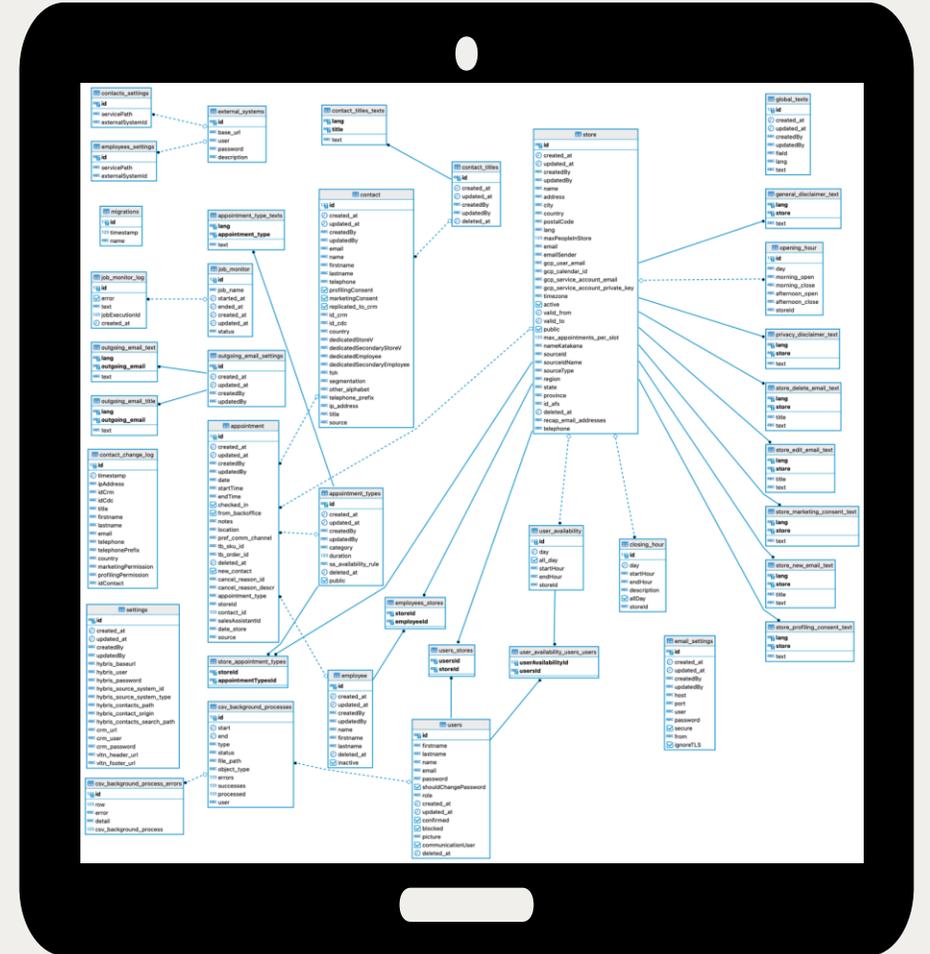


Database Structure

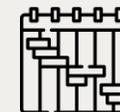
Il nostro database è gestito attraverso l'ORM TypeORM, un framework che semplifica l'interazione con il database.

Le entità, corrispondenti alle tabelle, vengono modificate localmente e poi migrate nel database attraverso un processo automatizzato.

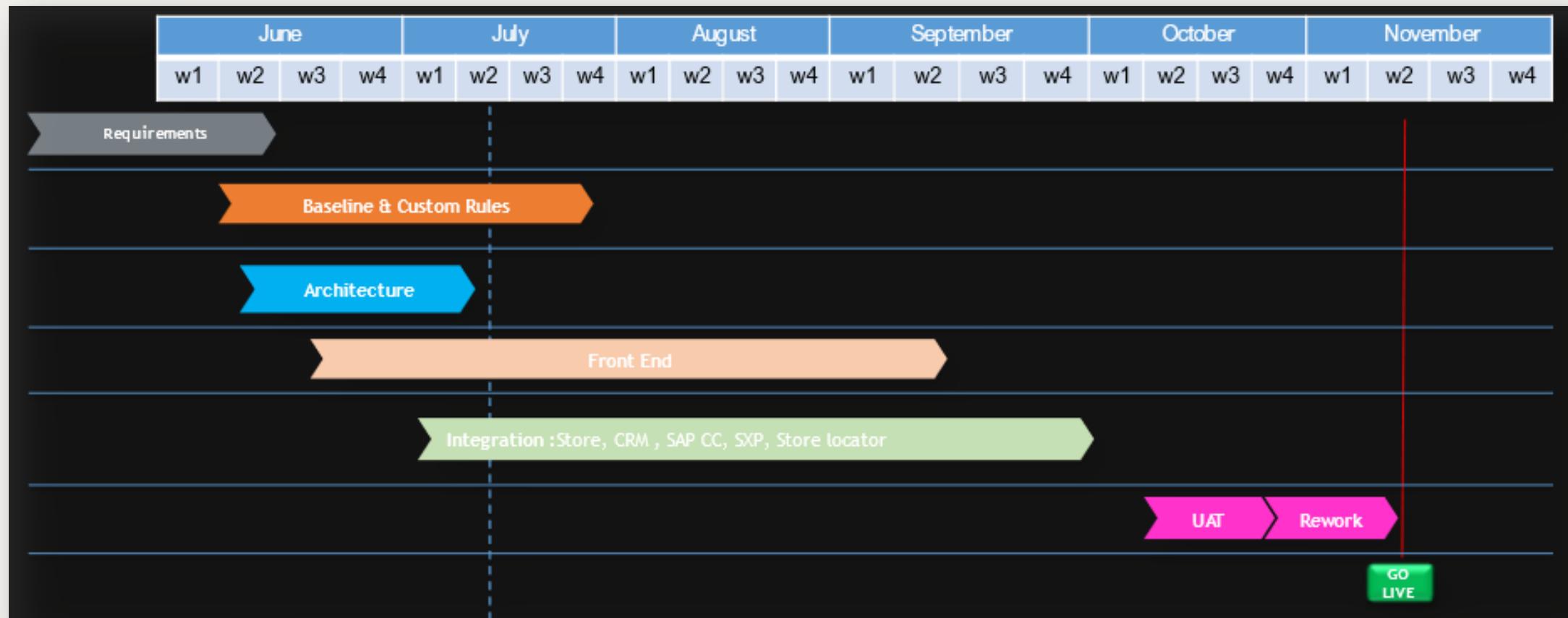
- ❑ Il risultato è un database strutturato e coerente, pronto per essere utilizzato.
- ❑ Questo approccio ci consente di gestire facilmente le modifiche al nostro schema di dati in modo efficiente e affidabile.



Dettaglio del progetto implementato



PROJECT PLAN



Principali benefici



I benefici ottenuti dal cliente grazie all'Agenda Virtuale sono:

- ❑ **Miglioramento della customer experience:** l'agenda Virtuale offre ai clienti un'esperienza intuitiva e personalizzata, consentendo loro di organizzare appuntamenti e gestire le loro attività in modo più efficiente e pratico.
- ❑ **Maggiore fidelizzazione del cliente:** Dopo aver provato l'Agenda Virtuale, i clienti sperimentano un livello di comodità e facilità d'uso che li porta a diventare clienti fedeli e soddisfatti nel lungo termine.
- ❑ **Aumento delle vendite in EU, Middle East e Americhe:** grazie alla facilità di accesso e all'efficienza offerte dall'Agenda Virtuale, il cliente può raggiungere e coinvolgere una base di clienti più ampia in diverse regioni, portando a un aumento delle vendite in mercati chiave.
- ❑ **Incremento delle visite online:** attraverso il miglioramento dell'esperienza di acquisto online grazie all'Agenda Virtuale, il cliente può attirare più visitatori sul proprio sito web e aumentare l'engagement degli utenti, generando così un aumento delle opportunità di vendita



Elementi distintivi di reale innovatività, originalità e replicabilità

La nostra soluzione offre una flessibilità eccezionale per quanto riguarda l'architettura e i tipi di deploy. Attualmente, abbiamo realizzato due diverse implementazioni:

- ❑ una basata su macchina virtuale in cloud e l'altra che sfrutta l'infrastruttura AWS.
- ❑ Questa flessibilità ci consente di adattarci alle esigenze specifiche dei nostri clienti e di offrire soluzioni su misura in base alle loro preferenze e requisiti tecnologici.
- ❑ Sia che si tratti di una configurazione basata su cloud o di un'implementazione AWS, ci impegniamo a fornire un'architettura solida e affidabile per garantire il successo delle operazioni del nostro cliente.