

Gabriele Carrieri

Ingegnere elettronico per l'industria e l'innovazione, Consulente di innovazione tecnologica e Digital applicato ai contesti di business

Già Digital Manager in Poste Italiane nella divisione finanziaria (3 anni di trasformazione digitale, App Postepay e App Bancoposta)

Ora Responsabile Digital in una Multinazionale farmaceutica





Come
diventare un
avvocato
digitale

1



Il videoconsulto





— Abilitarsi allo smart working è importante

Ne abbiamo parlato tanto ma è bene capire di cosa stiamo parlando. Non è solo lavorare da casa, è la possibilità e la flessibilità che gli strumenti digitali ci donano. Non significa lavorare di più (senza orari e con reperibilità anche nei festivi) ma lavorare meglio.

Lo smartworking diventerà uno standard nel lungo periodo quindi è importante non rimanere indietro

DISPONIBILI ANCHE GRATUITAMENTE



Cisco Webex



Zoom

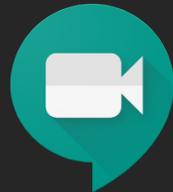


Jitsi meet

DISPONIBILI A PAGAMENTO



Microsoft Teams



Google Meet

Dopo il Covid-19
le call da remoto
sono diventate
uso quotidiano

Esistono molti prodotti che danno questo servizio sia gratuitamente (con alcune limitazioni) che a pagamento

I VOSTRI CLIENTI NON DOVRANNO MAI PAGARE ANCHE PER USARE I SOFTWARE A PAGAMENTO



OGNI PIATTAFORMA
CREA UN LINK PER
L'APPUNTAMENTO DA
CONDIVIDERE AL
CLIENTE

Domande preventive

Per capire in che situazione si trova il cliente e come aiutarlo è possibile fare due semplici domande che ci fanno capire come procedere

Riceve le mail sul dispositivo dove vuole avere il consulto?

Se SI inserire direttamente la mail del cliente nel software che invierà la mail in automatico



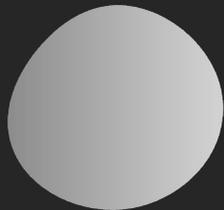
Se NO potete inviare il link generato in altro modo (ad es. Whatsapp)

Su quale dispositivo farà la visita?

Far installare l'App sul telefono/tablet



Essere sicuri che il browser è compatibile (Chrome)





Rimanere in una zona con una copertura stabile (pref. Wifi)



Indossare preferibilmente le cuffie per evitare eco e rientro dell'audio del cliente



Se usate smartphone o tablet non avere altre app attive per evitare rallentamenti



Essere in un ambiente illuminato e silenzioso. Se manca la luce mettersi una lampada di fronte



CONSIGLI PRATICI 8

2

Smart Working

E Lavoro tra collaboratori dello studio e colleghi



Smart working non è remote working

Lavorare in maniera smart e digitale non è lavorare a casa e fare tutto da remoto. È cambiare le proprie abitudini, essere in grado di lavorare dovunque, ottimizzare e risolvere tutti quei piccoli problemi che fanno parte di tutti gli uffici e non solo gli studi legali.

Per cambiare è necessario avere una bussola con cui orientarsi, fatti aiutare da un professionista!

Quanti lavorano da casa

PRIMA
DEL CORONAVIRUS



570 mila

lavoratori in Italia

(Stima Politecnico)



Fonte: Consulenti del Lavoro

OGGI

+554.754

nuovi smart worker
dopo l'emergenza
coronavirus

Dati ministero
del Lavoro (13/3)



Traffico dati
dalle abitazioni
+20-50%

I vantaggi



Valutazione
dei dipendenti
sui risultati,
più produttività



Meno traffico,
meno
inquinamento



Meno costi
per le aziende,
più autonomia
per i dipendenti

Lavoratori a confronto

Performance degli smart worker rispetto a un gruppo
che lavora in ufficio per 9 mesi



Assenze
-6 giorni



Rispetto
delle scadenze
+4,5%



Efficienza
+5%



Soddisfazione

Smart
worker

76%

Altri
dipendenti

55%

Fonti: Bocconi-Dondena, Politecnico di Milano

Sia i tuoi collaboratori più giovani che i clienti della prossima generazione considerano uno standard lavorare in questo modo:

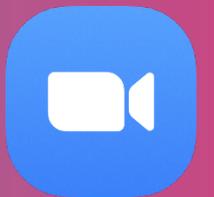
Non risolve solo i problemi ma crea anche uno status di ambiente lavorativo innovativo

Saper scegliere le
tecnologie e i servizi
che ci rendono smart è
fondamentale

Comunicazione: Evitare whatsapp

Usare Whatsapp per comunicare è sicuramente molto intuitivo e comodo ma anche molto confusionario. L'ambiente «digitale» lavorativo inoltre dovrebbe essere separato da quello professionale. Molto meglio avere App molto più complete e uniche per comunicare e collaborare. Ovviamente video call comprese

Microsoft è presente con Microsoft Teams che fa parte del pacchetto Office chiamato Microsoft 365 per le aziende.



Annotazione: Il cloud è la salvezza

Usare un'App per prendere note che funzioni sul cloud (ovvero archiviando in uno spazio online) ti permette di ritrovare gli stessi appunti salvati in tutti i tuoi dispositivi real time e contemporaneamente (smartphone, tablet, pc). I dispositivi mobile (smartphone, tablet) hanno già questo tipo di applicazioni installate in base alla tipologia ma ci sono anche altri software aggiuntivi cross piattaforma nel caso abbiate dispositivi con sistemi differenti.

Se avete il pacchetto Microsoft 365 per office anche qui One Note è compreso



Note iOS/OS MAC



Google Keep



Evernote



One note



Collaborazione: Lavorare meglio

wire



Lavorare su uno stesso file in condivisione, prendere appunti insieme durante una riunione, fare gruppi diversi per ogni progetto e sottogruppi per organizzare il lavoro. Tutto questo si può fare nelle suite collaborative.



Nel caso avete già Microsoft Teams può esser usato anche per questo scopo.





Archiviazione: Per non perdere mai dati e documenti

Anche qui il cloud ci aiuta per avere a disposizione cartelle comuni (anche condivise) di spazio online archiviate senza rischi di perdita dati (rotture hard disk e altro).

Microsoft fornisce One Drive nel suo pacchetto insieme ad office.

Il consiglio è di usare questo tipo di cloud invece dei vostri hard disk sui computer così da poter avere a disposizione i documenti in qualsiasi momento da qualsiasi dispositivo.



Esistono molte App per gli smartphone per scansionare i documenti da archiviare. È sempre meglio tenere una copia dei documenti sul cloud, ci permette di trovarla al volo tramite ricerca e si risparmia molto tempo!





Scegliete i migliori strumenti!

Non risparmiare sulla strumentazione: Avere dispositivi nuovi, aggiornati e professionali e utilizzare i migliori software è una fonte di spesa ma ne guadagnerete in meno tempo perso a risolvere problemi!



3





— La tecnologia che usiamo è come la nostra scrivania

Una scrivania ordinata permette di lavorare meglio. Organizzare il proprio lavoro con strumenti che comunicano tra loro e interoperabili è molto importante per evitare di dover risolvere problemi e perdere tempo.

Scegliere bene il proprio ecosistema e mantenerlo è importante per non avere problemi

Ecosistema Digitale

L'insieme di strumenti digitali, prodotti e servizi (hardware e software) con cui ogni giorno interagiamo e con i quali svolgiamo il nostro lavoro



È importante che tutti i dispositivi parlino tra loro

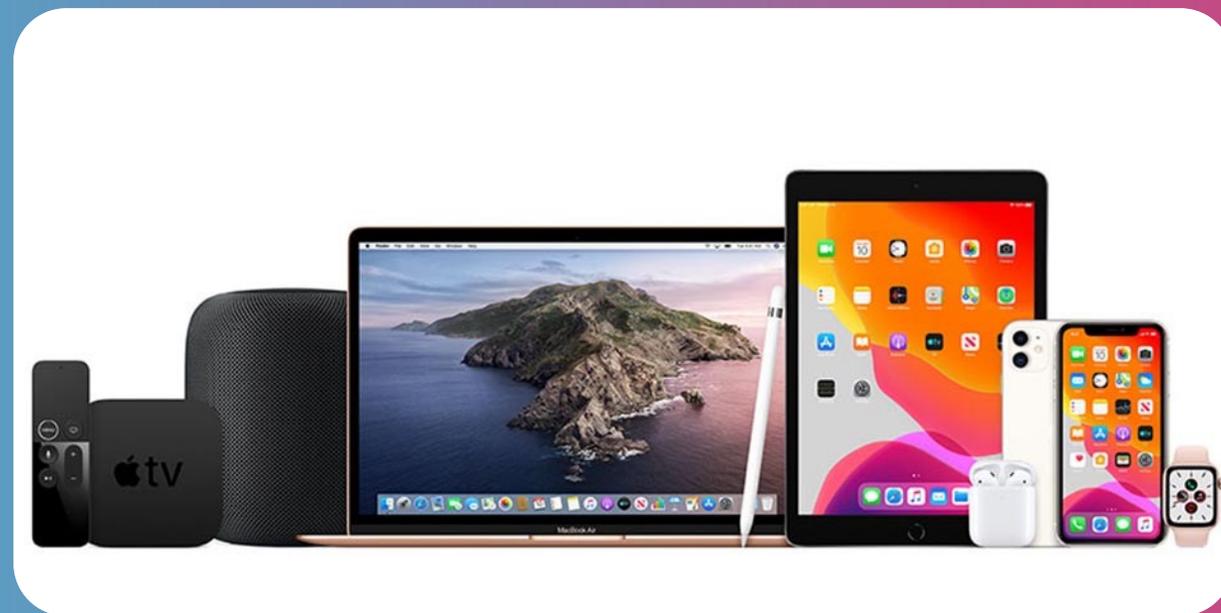
La scelta iniziale del Sistema operativo

La prima scelta che ci troviamo a fare è se adottare un ecosistema basato su tecnologia apple o windows/android. I due sistemi si differenziano per diversi aspetti e hanno entrambi pro e contro.



Apple: semplice, potente ma costoso

Apple è sicuramente il sistema che riesce a funzionare senza dover fare grossi sforzi ma è un sistema «chiuso». Per avere le funzionalità è necessario che si utilizzino solo i suoi prodotti e servizi di base (Scambio file tra dispositivi, notifiche e alert, archiviazione in cloud, backup, comunicazione e altro)



Un setup del genere di livello professionale può costare anche diverse migliaia di euro ma generalmente dura di più



Windows e Android: un mondo fatto di scelte

Questo tipo di sistema è ormai come stabilità e facilità molto simile ad apple ma con una vasta scelta di prezzi, marche e caratteristiche diverse. Orientarsi su questo fronte può essere molto difficile anche se alcuni grossi marchi stanno creando l'ecosistema completo. Questo tipo di sistema generalmente costa meno al pari di tecnologie e velocità di calcolo.



PC



Smartphone Tablet



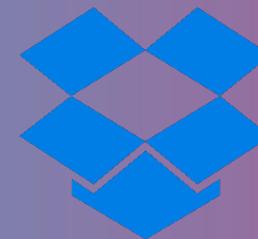
Le suite di produttività sono “on top”

Tutti i software che abbiamo visto la scorsa lezione funzionano su entrambi i sistemi operativi.

Anche se Office non è un software Apple funziona molto bene con un ecosistema di quel tipo.

Il pacchetto 365 business contiene al suo interno sia i software di produttività (excel, word, powerpoint) che il software collaborativo digitale microsoft Teams e l'archiviazione cloud OneDrive tutto incluso nel prezzo annuale.

Nonostante Apple ha i suoi sistemi di archiviazione è consigliabile utilizzare quelli Office per lavoro e quelli Apple per scopi personali così da dividere gli ambienti.



È importante avere strumenti
sempre aggiornati e
manutenerli correttamente.
I problemi insorgono con il
tempo ma anche con l'uso non
corretto.

4



Perché bisogna essere presenti in rete

Il momento zero e il funnel marketing





— Essere presenti in rete è fondamentale

In questo momento storico stiamo assistendo ad un cambio generazionale in cui gli adulti sanno usare internet molto bene e i prossimi giovani che stanno crescendo sono nati in un mondo in cui esisteva già e lo danno quindi per scontato.

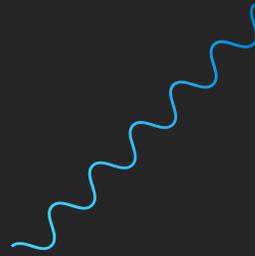
Esserci è importante sia per una questione di immagine che di opportunità di business



Digital Brand Awareness



Lezione 5



Lezione 8

Essere presenti in rete è sinonimo di professionalità

Le persone come prima cosa cercano se una società è presente in rete per testarne la solidità e professionalità. Una società con un sito internet e pagine social attive con recensioni positive è già un biglietto da visita eccellente per convincere un cliente della vostra professionalità



Google My Business

Lezione 7



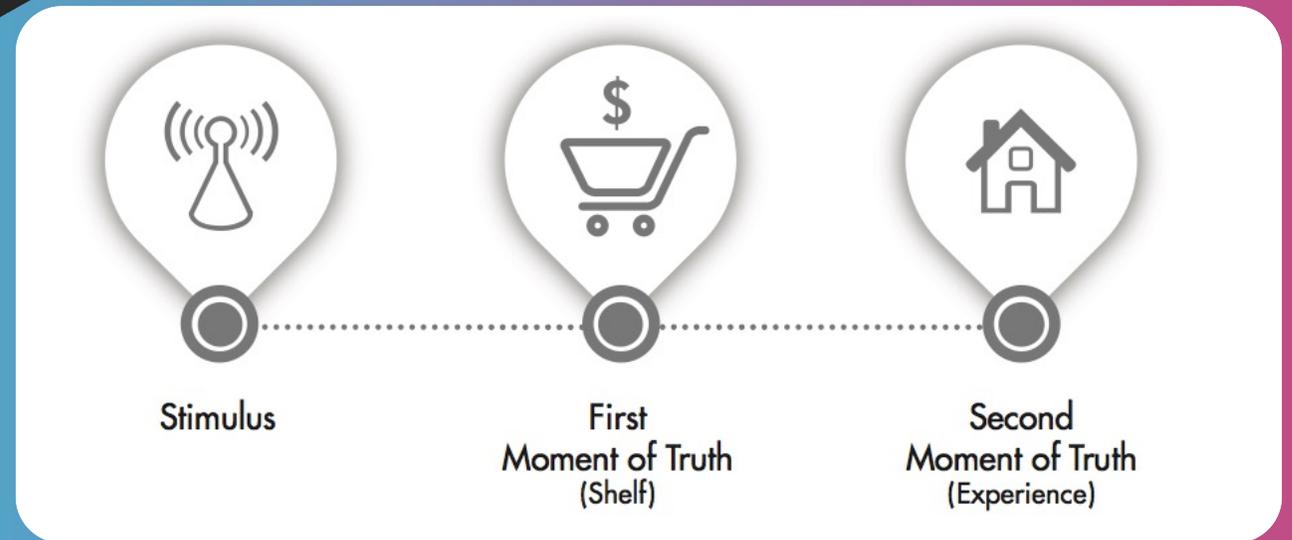
BISOGNA
INTERCETTARE LO
ZERO MOMENT OF
TRUTH



Processo di acquisto secondo P&G

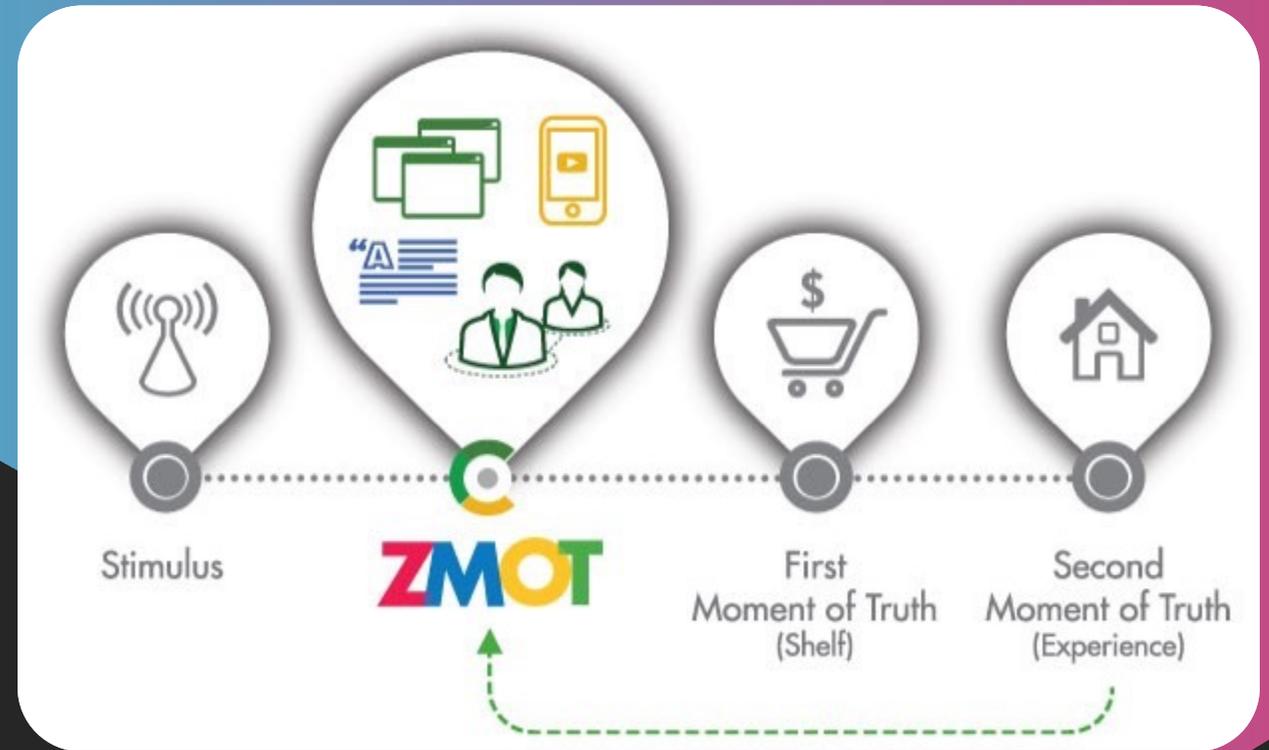
Procter & Gamble nel 2005 teorizzò le fasi del processo di acquisto di un servizio/prodotto e le divise in tre:

- Stimolo ovvero la necessità creata dal contesto (nel vostro caso un problema legale di famiglia)
- Primo momento della verità ovvero quando scegliere da chi e cosa comprare
- Secondo momento della verità ovvero l'esperienza d'uso del prodotto



ZMOT: Momento zero della verità

Introdotta come teoria da Google qualche anno dopo, lo zero moment of Truth (ZMOT) è inserito a cavallo tra lo stimolo/necessità del cliente e quando prende la decisione di avvalersi di un servizio/prodotto. Esso indica il momento in cui il cliente cerca informazioni sui possibili brand a cui affidarsi (nel vostro caso voi come avvocato o come studio). L'esperienza diventa una delle fonti del nuovo cliente (passaparola di un amico) che però cercherà comunque online (recensioni online)



Poiché la ricerca di informazioni oggi si effettua soprattutto online (ricerca su google ad es.) è importante essere presenti per non perdere l'opportunità di acquisire un nuovo cliente!



Ma come converto i
visitatori in clienti?



Il funnel marketing

Una volta presenti online è necessario fare in modo che il più alto numero di utenti visiti i miei canali (lo vedremo successivamente con le sponsorizzazioni) e poi trovi le conferme che cercava in modo da poter convincerlo che effettivamente i nostri servizi gli saranno utili. Per ultimo avremo bisogno che diventi ambasciatore del nostro servizio (anche e soprattutto online).





Con pazienza e dedizione molte azioni possono essere fatte utilizzando risorse interne. È importante però affidarsi a professionisti per impostare la propria strategia, configurare correttamente tutti i canali (social e web) ed eventualmente spendere un budget in sponsorizzazioni (ne parliamo nelle prossime lezioni). Il rischio altrimenti è quello di spendere senza ottenere benefici sostanziali.

5



Avere un sito web

Ha ancora senso nell'era dei social?





Iniziamo con le basi: La risposta è Sì

Nonostante oggi i social sono importanti e principali per la propria strategia digitale, il sito web rimane un pilastro fondamentale per sviluppare il proprio business

Vi basta pensare come avete fatto a iscrivervi a questo corso: siete passati attraverso il sito dell'AIDIF con una mail inviata dallo stesso server

Vediamo perché

Le motivazioni sono molteplici. Cerchiamo di riassumerle tutte in pochi punti.



Avere una casa digitale di proprietà è importante



Non è soggetto a decisioni altrui



Non devi pagare per avere l'attenzione dei clienti sulla piattaforma



Il sito è La tua casa digitale



Avere una casa è importante sia nella vita reale quanto quella digitale. Un posto dove puoi accogliere le persone e mostrare a loro la tua professionalità senza compromessi



Le persone che ti cercheranno online (ricordate il momento 0?) saranno rassicurate dalla presenza del sito



Sul sito è possibile fare molte cose che sui social non sono possibili (e-commerce, podcast, prenotazione consulti, pagamenti online)



È fondamentale avere una mail con un dominio proprietario. Mail @libero.it o @gmail.com non sono percepite come professionali

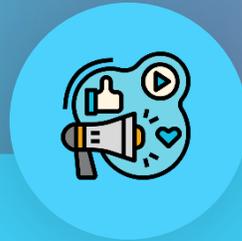


La possibilità che un cliente chiami o contatti lo studio dopo aver visto le foto delle persone che ci lavorano è molto più alta poiché lo percepisce più reale, umano ed empatico



Le regole sono solo le tue

Sui social sei sottoposto a regole altrui. I social possono cambiare radicalmente o chiudere e rendere inefficaci anni di investimenti economici e temporali su quella piattaforma.



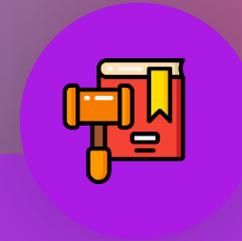
Regole e visibilità

L'algoritmo che decide la visibilità dei post organici (cioè quelli non sponsorizzati a pagamento) cambia e diminuisce il numero di persone a cui vengono mostrati i vostri contenuti con regole non note



Problemi della piattaforma

I social possono essere soggetti a problematiche che dipendono dalla legge, dalla politica o dal contesto economico (ad es. il ban di tiktok USA)



Restrizioni

Ogni social ha le sue caratteristiche e regole nella pubblicazione dei contenuti che non possono essere modificate

Non sei in competizione con altri

Una volta agganciato un'utente sul tuo sito (iscrizione a una newsletter, lettura di articoli) non devi competere con altri per attirare l'attenzione del lettore. Nei social invece ogni giorno devi riconquistare il posto seguendo le regole dei social (ovvero pagando)

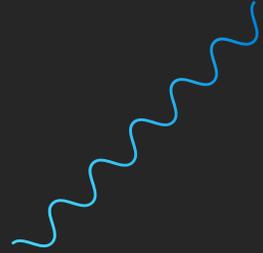




ATTENZIONE!



Non stiamo dicendo che i social sono il male



Ma che è importante avere una strategia completa che sfrutti sia le caratteristiche dei social che quelle del sito web.





La SEO di un sito è fondamentale

La SEO di un sito (Search Engine Optimization) è l'ottimizzazione del sito per essere presenti nei risultati di ricerca di Google degli utenti. Un'ottima SEO ti permette di essere visibile a chi ha un determinato bisogno e cerca online su Google la risposta (ricordate il momento 0?)

Un sito ottimizzato ha più probabilità di uscire nei primi risultati di ricerca e quindi di essere visitato dagli utenti

6



Email marketing



Perchè è importante e per chi lo è di più



L'email è uno strumento di marketing diretto

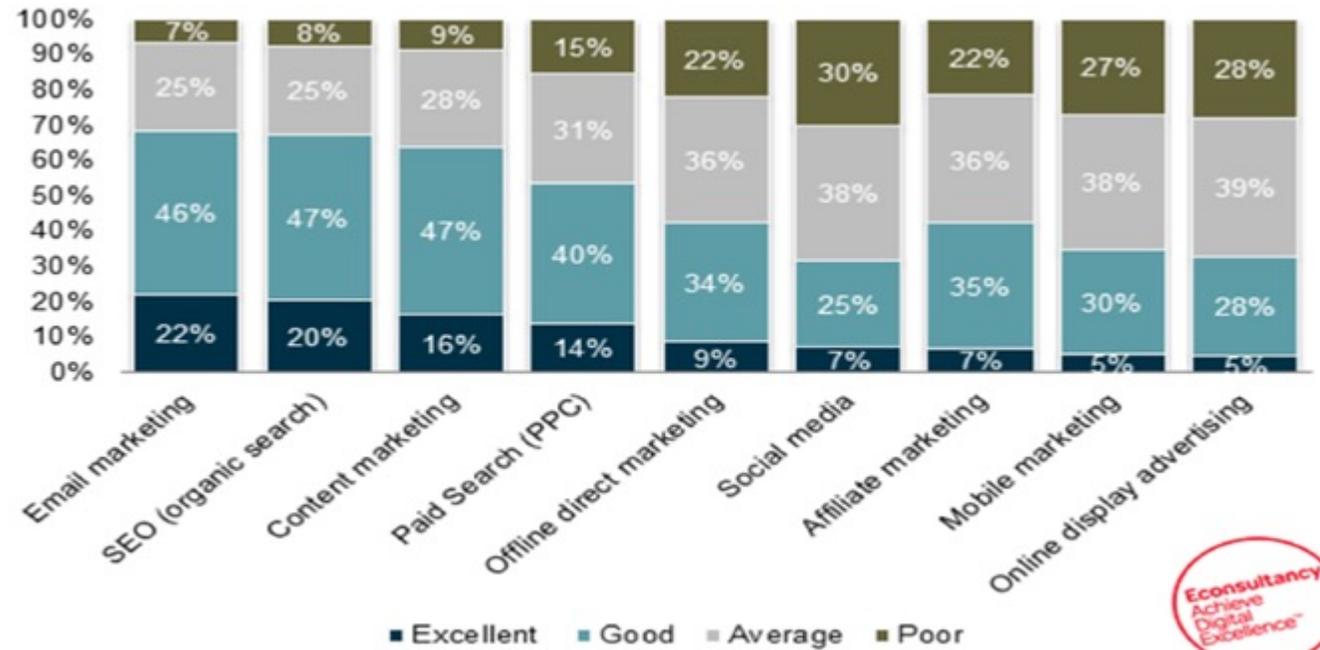
Inviare una mail è uno degli strumenti più efficaci per quanto riguarda la proposta di servizi e prodotti.

L'email marketing è l'insieme di strategie e tecniche utilizzate per coinvolgere gli utenti con l'utilizzo di mail

Perfetto per chi cura una specifica nicchia specializzata



È molto più facile che un utente accetti di ricevere mail specializzate che generaliste.



Molti vantaggi in una sola tecnica

L'email marketing da sempre è una delle specializzazioni del digital marketing più efficace, non solo economicamente ma anche come performance.



Mantieni la relazione

Inviando email nel tempo (non troppe!) si stabilisce una relazione e un trust con gli utenti che sanno come contattarti facilmente (rispondendo alla mail) si tengono informati sui tuoi servizi e su come puoi essere utile



Budget ottimizzato

Una volta acquisita la mail il costo delle attività dell'email marketing è molto basso (software di invio)



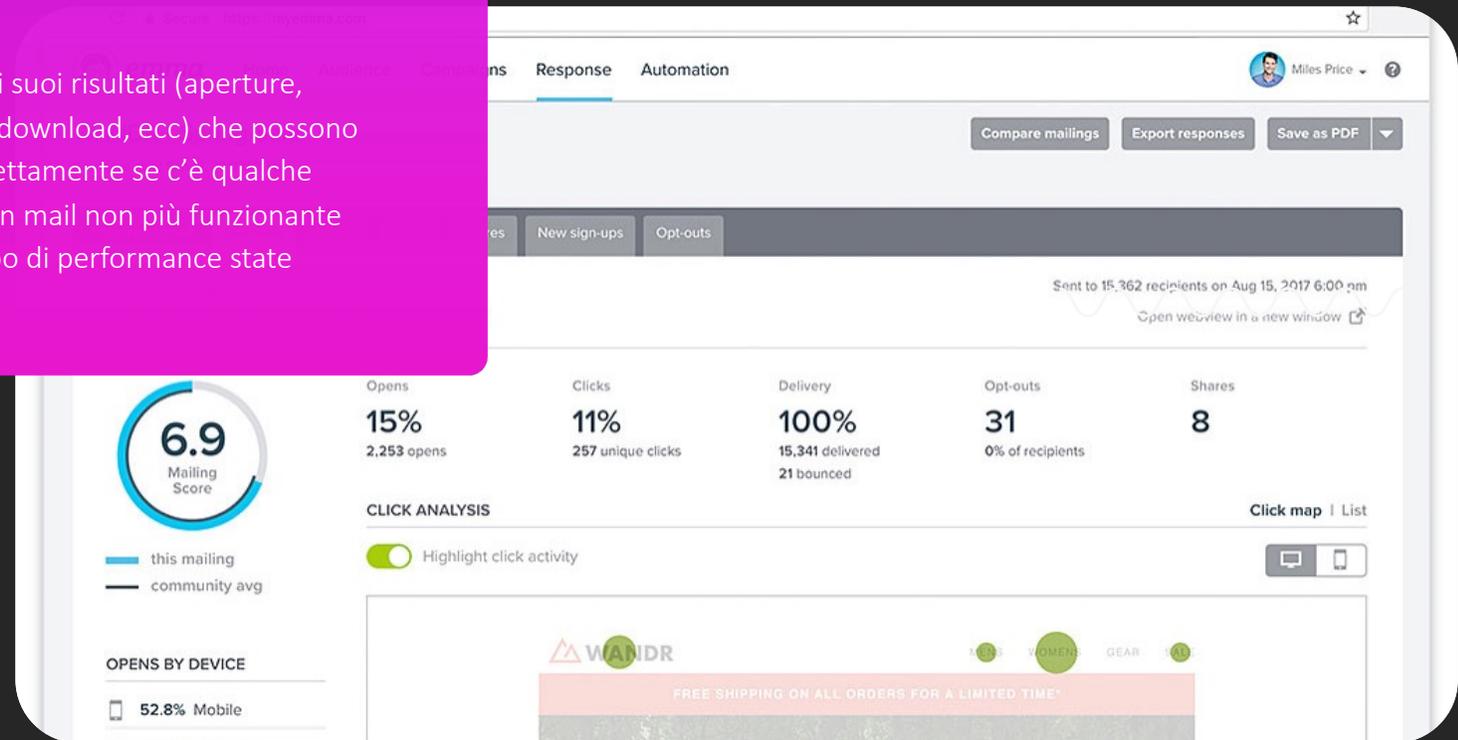
Feedback veloce

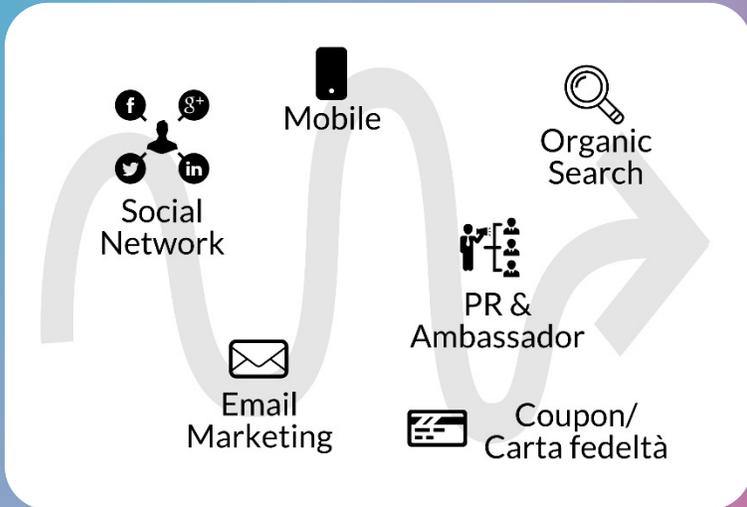
Inviare mail è un processo molto veloce e i risultati delle tue azioni si vedono in pochissimo tempo così da poter correggere subito e migliorarsi velocemente



L'email marketing è misurabile

Ogni azione ha i suoi risultati (aperture, click, iscrizioni, download, ecc) che possono descrivere perfettamente se c'è qualche problema (link in mail non più funzionante ad es.) e che tipo di performance state ottenendo





Consigli per un'email marketing perfetto

- Firma sempre personalmente le tue mail, è importante metterci la faccia
- Cerca di non esagerare, potresti finire nello spam
- Realizza mail che si vedono bene anche da telefono (responsive mail)
- Personalizza le mail in base al target o alla tipologia di persone a cui ti riferisci
- Inserisci l'email marketing all'interno di una strategia digital complessiva



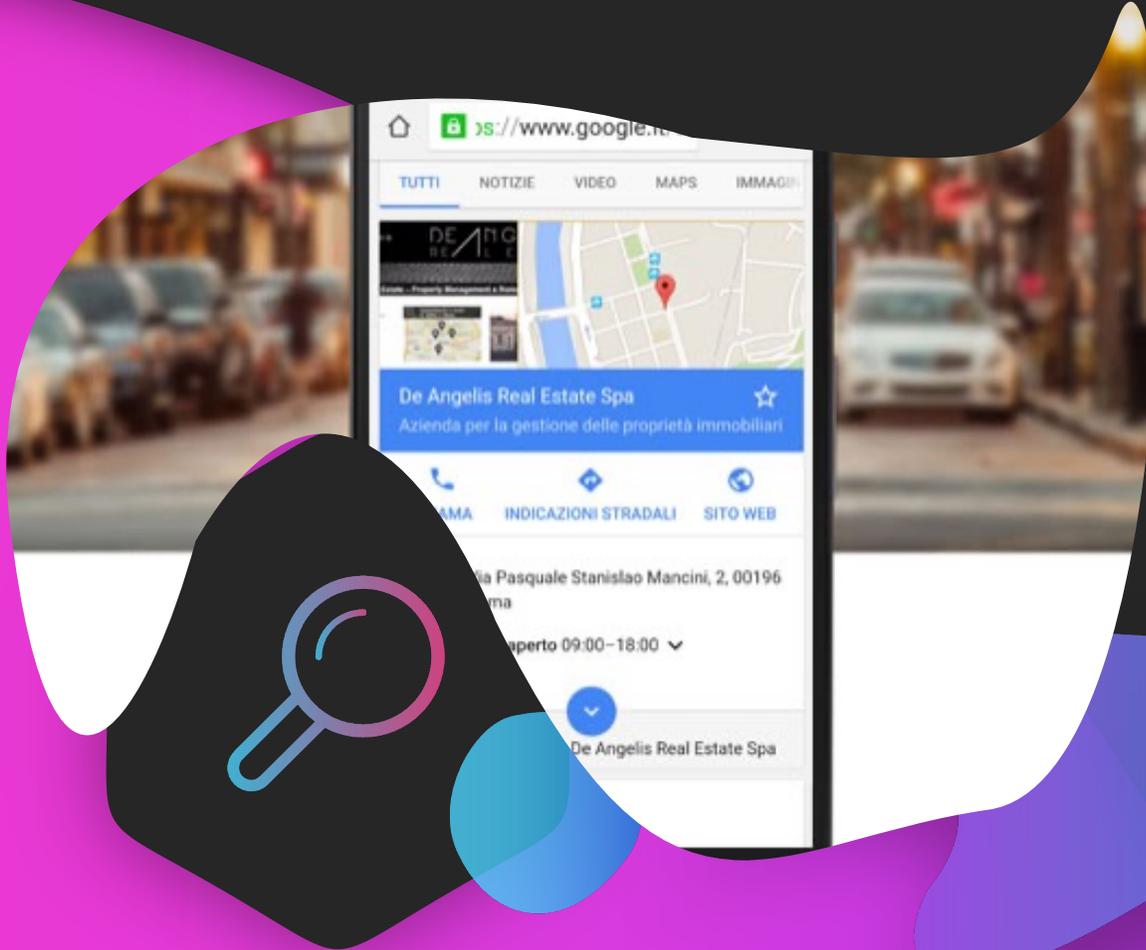
7



La dimensione local

Sul web e sui social: Google MyBusiness
e Facebook



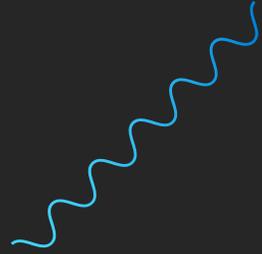


Local SEO

Si parla di Local SEO come ottimizzazione della propria presenza online in contesti locali ovvero quando un utente non cerca solo una risposta generica ad un bisogno ma anche in un dato luogo (ad es. studi legali nelle vicinanze di un quartiere o una città).

Dato l'uso sempre maggiore di smartphone in mobilità (e quindi geolocalizzati nelle ricerche) questo aspetto diventa sempre più fondamentale.

Come fare Local SEO



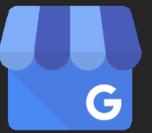
Ci sono alcuni strumenti che ci aiutano e regole da seguire



Sito web



Facebook



Google MyBusiness

Sito web ottimizzato

Il sito internet della vostra attività dovrà essere assolutamente compatibile con la visualizzazione tramite smartphone (in gergo «responsive»), contenere i riferimenti geografici ed essere ottimizzato per rispondere alle ricerche su Google georeferenziate (studio legale diritto di famiglia Verona).

Google percepisce anche il valore di un'azienda in base a quante volte il sito viene linkato in altri portali. È fondamentale quindi inserire l'azienda nei portali specializzati e costruire un'autorevolezza facendola citare sul web.

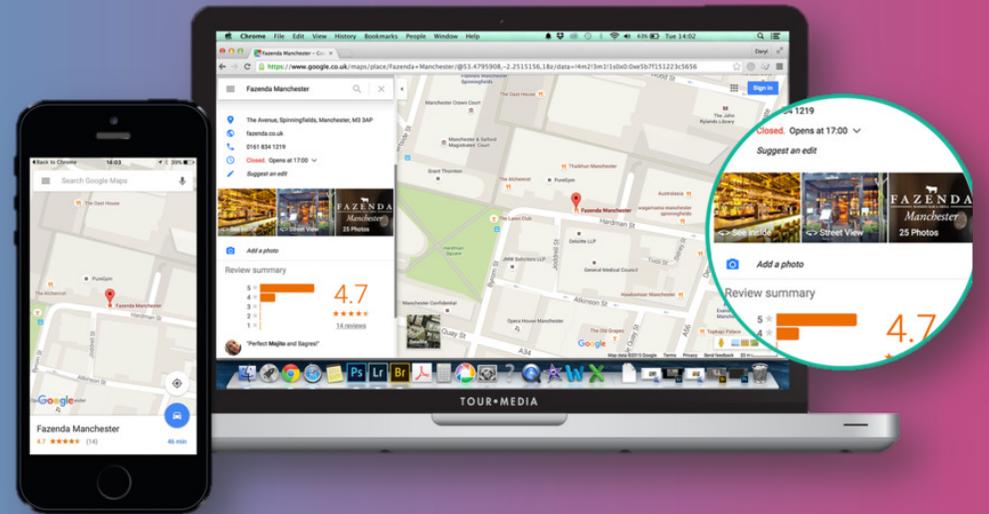


Per ottenere risultati
certi fatevi aiutare da
professionisti

Google MyBusiness



Google MyBusiness ti permette di inserire una scheda e il pin all'interno di google maps quando si fa una ricerca sull'App o sul web e avere una scheda completa per farti contattare e per ottenere informazioni. Numeri di telefono e mail, foto, orari di apertura e altre informazioni devono essere curate al massimo per risaltare all'occhio durante una ricerca su mappa. Google premia con la visibilità chi cura il proprio profilo.



Sarai presente sulle mappe

Avrai modo di farti contattare in tempo reale

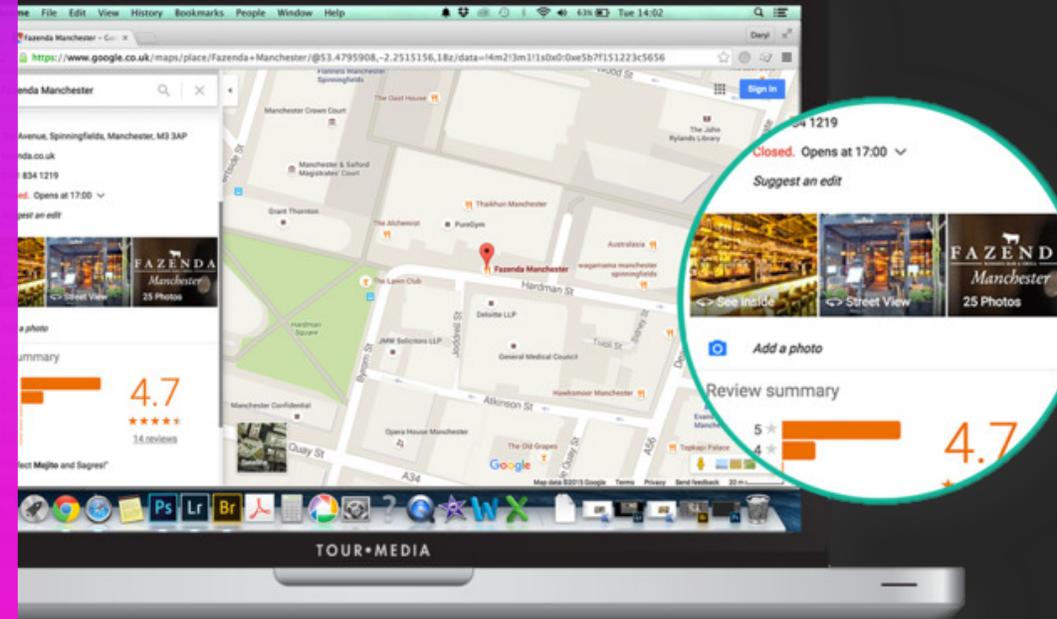
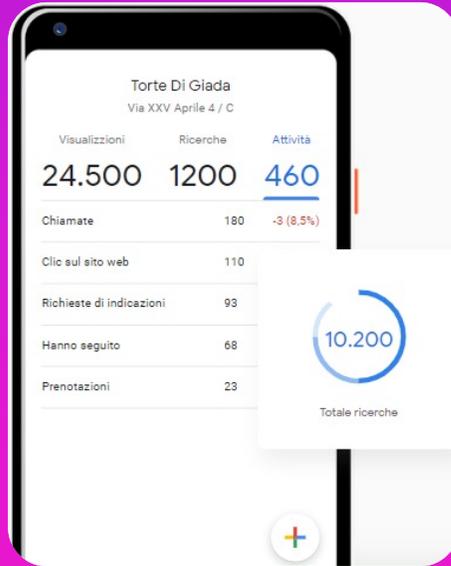
ATTENZIONE: Il servizio Google MyBusiness è gratuito potete farlo anche autonomamente





I dati di Google MyBusiness sono importanti

Il tool di Google ti fornisce una serie di dati riguardanti le chiavi utilizzate dagli utenti per cercarti e le azioni che hanno fatto gli utenti dopo averti trovato. Questo può esserci utile per capire quali bisogni gli utenti cercano, come ottimizzare il profilo e come possiamo fare eventuali sponsorizzazioni su Google ads (lezione 8)



Anche facebook e i social hanno una dimensione local

Avere canali social è importante anche per questo. Le ricerche vengono fatte anche sui social e avere profili ben aggiornati (su quali social usare ne parliamo la prossima lezione) è importante



Cura il canale

Contatti telefonici, orari di apertura e foto devono sempre essere aggiornati. Così come i contenuti anche questi dettagli restituiscono un'immagine professionale



Call to Action

Facebook e Instagram (ma anche altri social) permettono di inserire Call To Action e servizi (ad es. Chatbot messenger) che stimolano il cliente a contattarvi



Dati rilevanti

Anche sui social puoi ottenere dati importanti da studiare per capire chi ti segue e come puoi ottimizzare la strategia social

8

Quali social usare

Il personal branding e le sponsorizzazioni

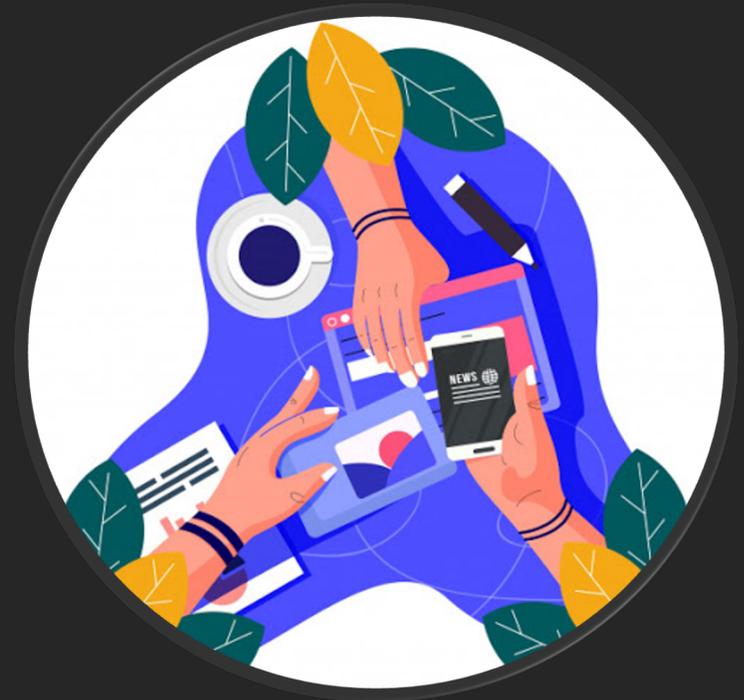
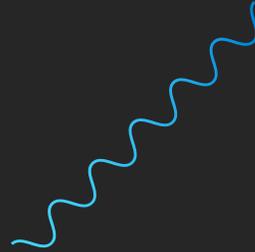


I Social network e il personal branding

Esserci sui social è sempre importante ma bisogna capire a chi ci rivolgiamo per realizzare la nostra strategia.

I tipi di social network sono tanti con tipologie di contenuti, persone e modi di comunicare diverse. Non è necessario essere presenti su tutti i social ma capire perché e su quale piattaforma far sentire la propria voce.

La vita digitale non è separata da quella reale



Ognuno di noi è quello che fa sul web e sui social network. Ogni giorno ci sono notizie di scandali e report di comportamenti scorretti (anche delle persone non famose!) e quindi bisogna sapersi orientare, evitare le fake news e comportarsi correttamente come ci si comporta nella vita reale



Non tutti i social sono uguali

Ogni social media ha le sue caratteristiche sia per tipologia di contenuto adatto che per target di riferimento (ovvero le persone che lo usano e che possono essere raggiunte dalla vostra strategia di comunicazione)

Non è necessario essere su tutti i social media né su quello più attuale o famoso (ad esempio tik tok che è a prevalenza con pubblico di adolescenti)



INSTAGRAM

Pubblico tendenzialmente giovane ma eterogeneo. Social specializzato in immagini e video (anche corti in formato stories). Testi possibili ma non lunghi.



TikTok

TIK TOK
Pubblico molto giovane con contenuti leggeri e di intrattenimento



FACEBOOK

Pubblico eterogeneo e adatto a tutti i tipi di contenuto (testi anche lunghi, video, foto, ecc) sia tecnici che personali



LINKEDIN

Pubblico aziendale o lavorativo. I contenuti sono più tecnici e specializzati.



YOUTUBE

Pubblico eterogeneo con contenuti esclusivamente di tipo video preferibilmente medio lunghi ma anche in formato breve (stories)



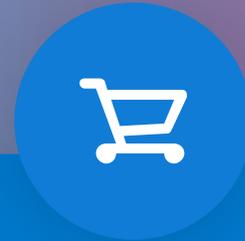
Le tipologie di Media

I media possono dividersi in PAID, EARNED and OWNED. Dopo tanti anni ormai i social media sono considerati canali PAID dove per avere la giusta attenzione da parte della maggioranza della customer base (i fan) è comunque necessario pagare.



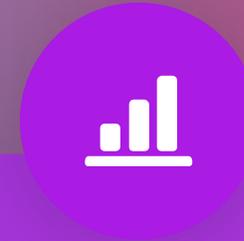
PAID MEDIA

Canali dove paghi per ricevere l'attenzione (ad es. Facebook)



EARNED MEDIA

Canali dove ti sei conquistato l'attenzione grazie a delle azioni o attività fatte (ad es. articolo di giornale)



OWNED MEDIA

Canali che sono di tua proprietà e dove quindi non paghi per avere l'attenzione del pubblico (ad es. il tuo sito internet)

Le sponsorizzazioni sono fondamentali per crescere il proprio pubblico

È possibile sponsorizzare eventi, post, le pagine stesse ed avere come target un pubblico selezionato (le persone che vivono nella tua città, che hanno un interesse particolare o con caratteristiche socio-demografiche personalizzate (sesso, età, istruzione scolastica, ecc))

La tecnica è fondamentale, senza una chiara strategia sulle sponsorizzazioni e l'impostazione delle campagne fatta da professionisti non è possibile crescere la propria fan base a meno di colpi di fortuna.





Misurare è importante



Ogni strategia (sia sponsorizzazioni che azioni sul sito o distribuzione di contenuti via mail, ecc) va misurata per capire se la direzione è giusta. I dati sono la risorsa più importante per capire se quello che stiamo facendo è utile e ha un impatto nel nostro lavoro.





Contattami!

Queste sono solo pillole introduttive al mondo digitale che può aiutarti nell'ottimizzare il tuo lavoro, nel farti trovare dai tuoi clienti ed avere una presenza online solida e professionale. Sono a disposizione per eventuali approfondimenti e consulenze personalizzate sul tuo caso.

📱 **Cell** | ✉ **Email**
3487257360 | info@gabrielecarrieri.com



Grazie
Per
l'attenzione