La digital strategy di Costa Crociere: dall'app mobile al nuovo sito web

Costa Crociere prosegue con il grande processo di digitalizzazione che mette gli utenti al centro. La compagnia italiana ha infatti sviluppato una nuova release del suo sito web (www.costacrociere.it) e un’innovativa **“Costa App”** per smartphone, che accompagnerà gli ospiti prima e durante la loro crociera.

L'obiettivo della Omnichannel Digital Strategy di Costa Crociere è quello di offrire al cliente un'esperienza di navigazione unica e continua, indipendentemente dal canale scelto, che sia emozionante e coinvolgente, ma che allo stesso tempo proponga servizi e informazioni semplici da fruire. Il contenuto e le modalità di navigazione saranno quindi chiari e coerenti tra i vari strumenti di comunicazione.

L’applicazione Costa App, scaricabile gratuitamente su App Store e Google Play Store, permette di avere a disposizione una serie di informazioni sulla propria crociera ancora prima di imbarcarsi: porto di approdo, orario di arrivo e partenza nave, escursioni disponibili in ogni scalo, con foto e video a tutto schermo che aiutano a illustrare al meglio le varie proposte. Una volta saliti a bordo, le funzionalità della app saranno ancora più ampie. Sarà possibile ad esempio prenotare direttamente le escursioni, oppure scoprire nel dettaglio menù e orari di apertura e chiusura dei ristoranti di bordo, riservando un tavolo in uno dei ristoranti a pagamento. Si potranno sempre tenere sott’occhio le previsioni meteo delle destinazioni comprese nella crociera e le spese di bordo, seguire in tempo reale l’itinerario della nave o collegarsi alla chat per condividere con i compagni di vacanza le emozioni di una crociera Costa. Infine, entrando nel profilo CostaClub, sarà possibile controllare i punti accumulati e i benefici fruibili sia a bordo che a terra, progettare le crociere future e rivivere le emozioni di quelle passate.

Ma l’applicazione è in continua evoluzione. Al momento disponibile su Costa Diadema, Costa App sarà a breve utilizzabile da tutti i passeggeri delle navi Costa. Nel corso del tempo verranno aggiunte nuove funzionalità, come la sezione Diario di Bordo, che permetterà agli ospiti di avere un vero e proprio diario giornaliero con tutte le attività e i servizi previsti durante la propria crociera. L’utilizzo a bordo dell’App di Costa Crociere sarà gratuito e non sarà quindi necessario pagare la connessione per poter navigare tra le varie sezioni.

Il processo di digitalizzazione di Costa Crociere comprende anche la realizzazione di una nuova release del sito web della compagnia crocieristica. Il nuovo sito è ancora più semplice e rapido da utilizzare, e caratterizzato dalla presenza di immagini a pieno schermo, che renderanno la user experience molto più emozionale e immersiva, in linea con il nuovo posizionamento dell'azienda. La scoperta delle destinazioni diventa più coinvolgente e dinamica: è possibile navigare virtualmente all'interno dell'itinerario scelto, scoprendo così ciò che ogni singola meta ha da offrire. Partenze, prezzi, tipologia e disponibilità delle cabine sono riassunti in un'unica griglia di facile consultazione.
Il nuovo sito è implementato con una Digital Intelligence Platform che, in base alle caratteristiche degli utenti, è in grado di offrire un'esperienza personalizzata. A disposizione degli utenti, infine, una videochat per rispondere in tempo reale ad ogni richiesta! La nuova release del sito è anche fruibile per ipovedenti e non vedenti, ed è inoltre progettata con un design "mobile first", in modo da ottimizzare l'esperienza da mobile.
La nuova versione del sito web Costa Crociere è già online in Italia, Francia e Germania. A partire dalla prossima estate arriverà in Austria, Svizzera, Stati Uniti e Sud America, ed entro la fine dell'anno in tutti gli altri paesi.