



---

# Guida alla stesura di una Case History

Marzo 2007

## Scopo del documento

Questa breve guida alla stesura di una Case History vuole essere un aiuto a tutte le persone che hanno il compito di scrivere Case History per conto delle Aziende fornitrici di soluzioni e servizi ICT.

La Case History è la storia di un progetto ICT esemplare, concluso con successo e con reciproca soddisfazione del Cliente e dell'Azienda; per questo motivo viene chiamata spesso Success Story.

Un'Azienda realizza quindi Case History per narrare i migliori progetti in cui essa ha supportato i Clienti come partner qualificato, capace di affrontare e risolvere le sfide più complesse.

In definitiva le Case History servono a rafforzare la credibilità aziendale.

## Criteri di selezione del progetto

Affinché un progetto possa diventare una Case History, occorre che rispecchi alcune caratteristiche definite dal marketing aziendale, quali l'innovazione tecnologica, il settore merceologico, i temi business, le attività svolte, ecc. Il volume d'affari del progetto è un ulteriore elemento qualificante.

I migliori progetti sono quelli dai quali emerge chiaramente il rapporto di partnership che si è instaurato tra Cliente e Azienda fornitrice.

## Il metodo proposto

Chi scrive una Case History deve avere ben chiara la necessità di far comprendere a chi legge il valore che l'Azienda ha trasferito al Cliente.

Per questo motivo il testo della Case History sarà organizzato in modo tale che il lettore (un prospect, un giornalista, la concorrenza...) possa comprendere, non solo la storia del progetto e le sue caratteristiche più importanti, ma soprattutto il "perché" il Cliente ha deciso di spendere tempo e denaro per affrontare il progetto.



---

La storia del progetto deve essere contestualizzata nella realtà del Cliente per poter evidenziare chiaramente il successo ottenuto. Inoltre è altresì importante evidenziare, in modo chiaro per chi legge, gli elementi che rappresentano il valore aggiunto dato dall'Azienda fornitrice al Cliente con la soluzione implementata. Infine deve essere valorizzata la capacità dell'Azienda di instaurare rapporti di partnership, poiché questo inviterà il lettore a percepire l'Azienda come un fornitore di valori, oltre che di soluzioni e servizi ICT.

Per questi motivi si suggerisce di strutturare il testo della Case History in 4 sezioni:

1. una breve e sintetica presentazione del Cliente, utile a far comprendere il contesto in cui si inserisce la Case History;
2. l'illustrazione della sfida, ovvero del bisogno del Cliente;
3. la soluzione ICT implementata dall'Azienda;
4. la spiegazione dei benefici (economici, qualitativi, operativi...), in ovvia relazione alla sfida, che la soluzione implementata ha portato al Cliente.

I Raggruppamenti Temporanei tra Imprese (RTI) vanno esplicitati dando risalto ed evidenza al ruolo, ma soprattutto al valore, che l'Azienda ha generato.

E' da notare che le sezioni 1, 2 e 4 descrivono il progetto dal punto di vista del Cliente; l'esigenza del Cliente dovrà essere presentata come una sfida in cui emerge dal testo una partnership evidente e vincente tra il Cliente e l'Azienda fornitrice.

La terza sezione permette all'Azienda di illustrare la soluzione ICT sia in termini funzionali sia di progetto. Eventuali elementi tecnici e qualificanti della soluzione possono arricchire questa sezione.

Infine sia il testo sia le eventuali fotografie della Case History devono essere condivisi e autorizzati dal Cliente.

## **Conclusioni**

Le Case History sono un importante *thesaurus* per l'Azienda fornitrice di soluzioni e servizi ICT, utilizzabili in varie occasioni e con diversi obiettivi. Per esempio potranno essere pubblicate sul sito Web dell'Azienda, essere utilizzate all'interno delle sue offerte commerciali come referenze, supportare la promozione di eventi esterni, ecc.

Con la progressiva indifferenziazione della dimensione prestazionale, sono proprio i progetti aziendali di successo, narrati tramite Case History, a diventare l'elemento distintivo nella comunicazione aziendale.