

*Dalla collaborazione in azienda alla relazione con i clienti:
la preminenza del canale digitale*

Giuliano Noci, Politecnico di Milano
www.marketingreloaded.com

Facebook.com/giuliano.noci

Twitter.com/giuliano_noci

Linkedin.com/in/gnoci

**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



DI CHE COSA PARLIAMO?

- Grandi cambiamenti di contesto...
- E non solo!
- Che cosa fare?
- Tenendo presente...



GRANDI CAMBIAMENTI...



3

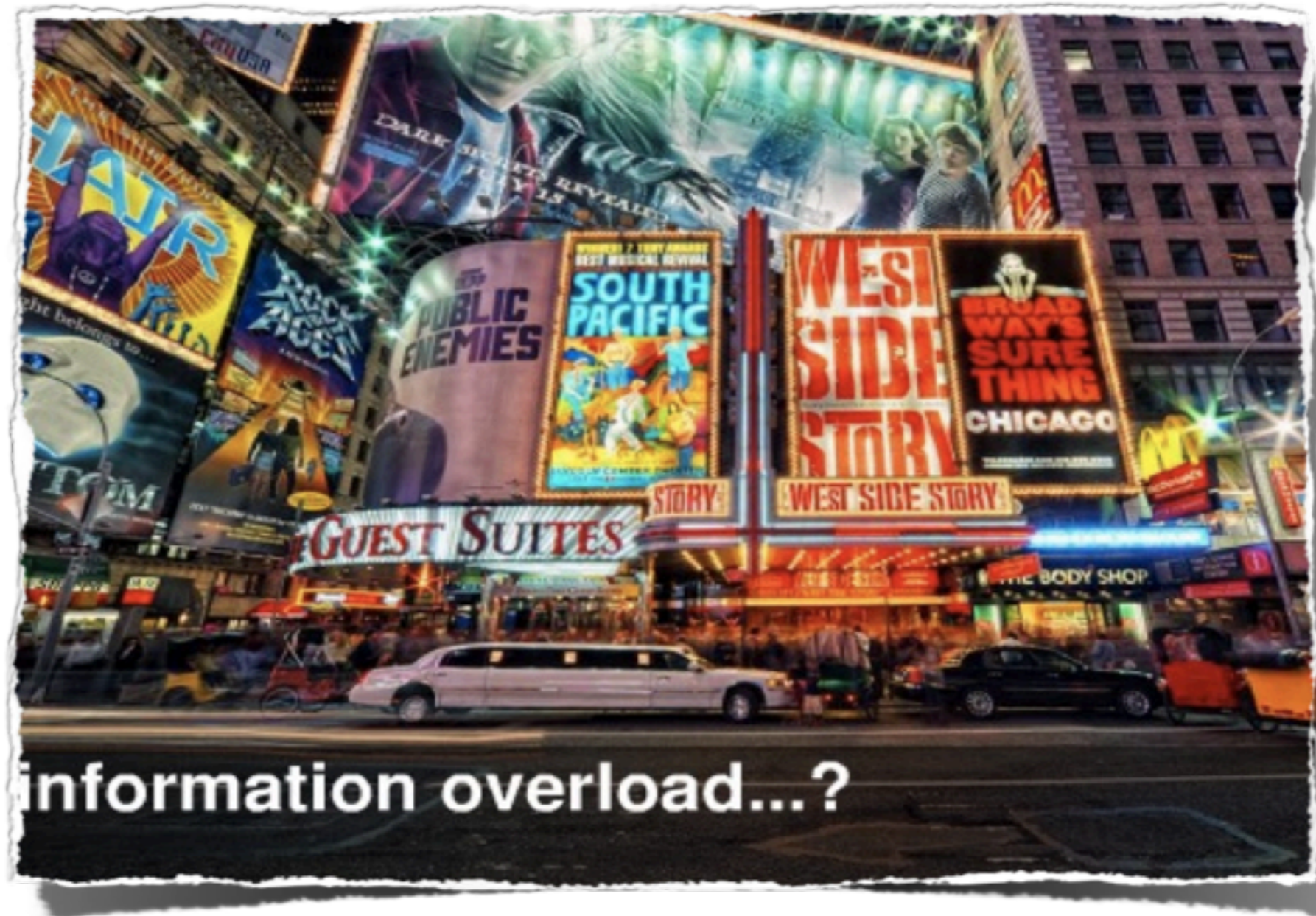
**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



LE PERSONE FRUISCONO DEI CONTENUTI OVUNQUE



LE PERSONE CONVIVONO CON ENTROPIA INFORMATIVA



5

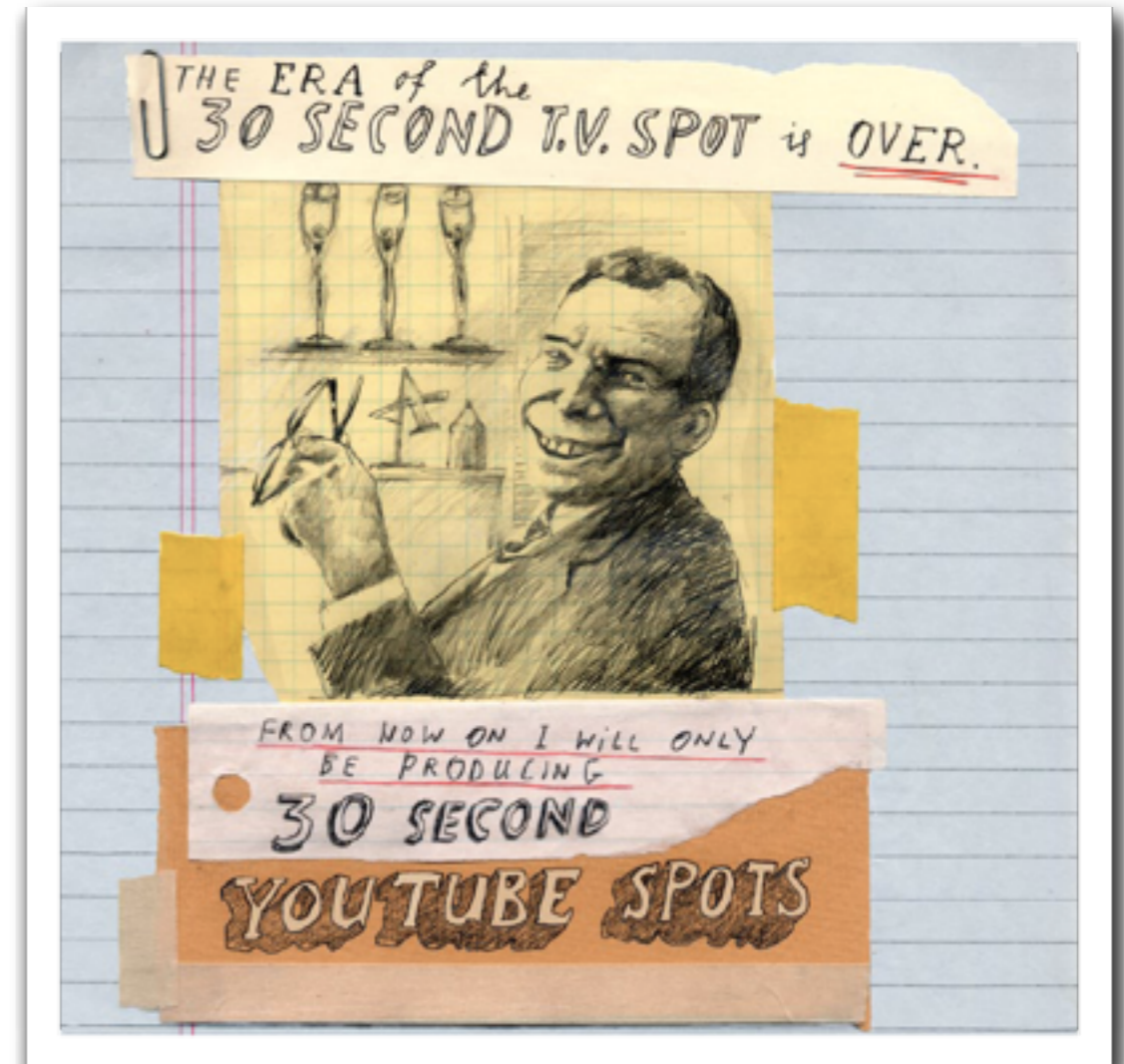
**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



LA RICERCA DELLE INFORMAZIONI...



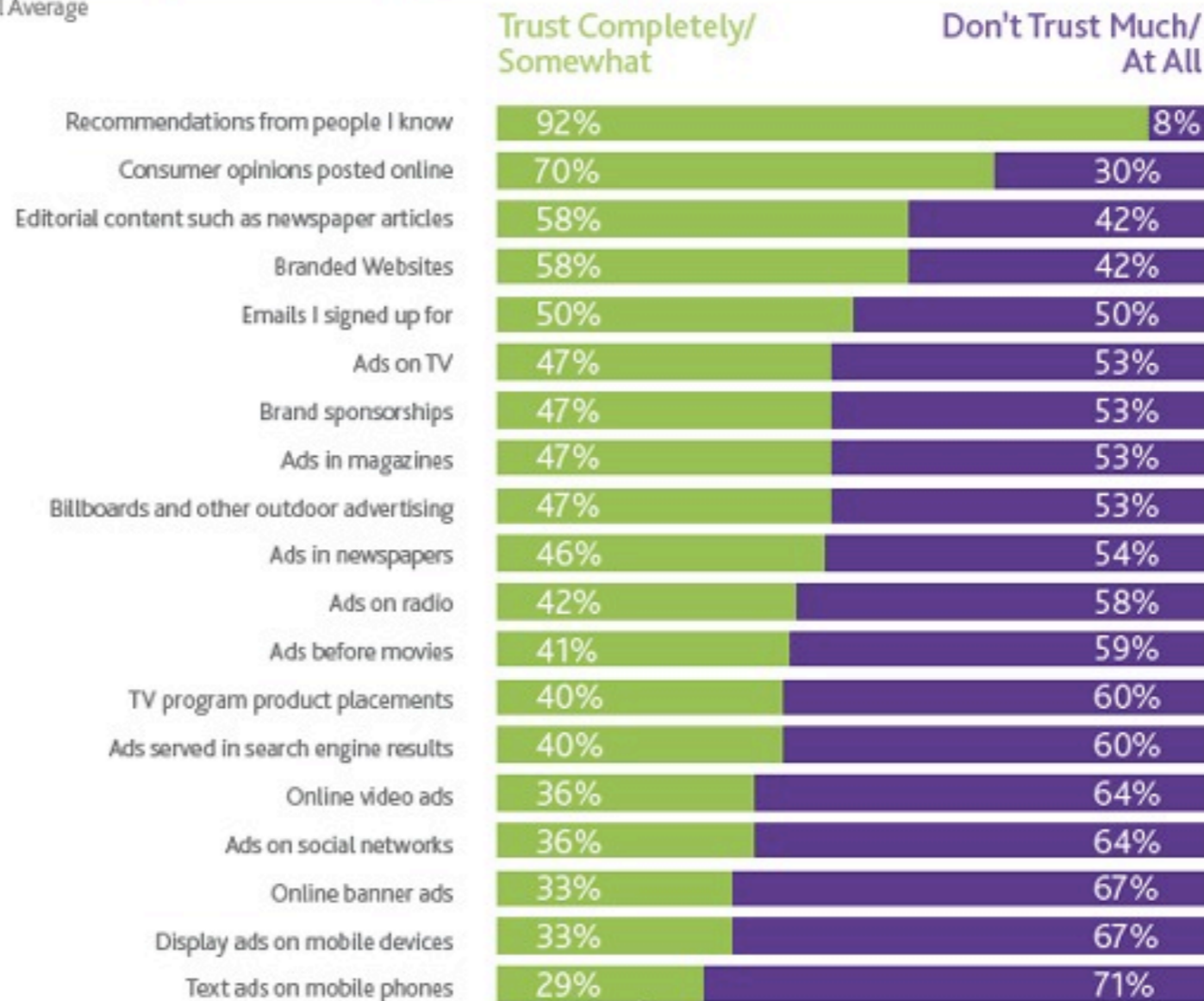
C'ERA UNA VOLTA...



MENTRE INVECE IRROMPONO I SOCIAL NETWORK...

To what extent do you trust the following forms of advertising?

Global Average



Source: Nielsen Global Trust in Advertising Survey, Q3 2011

Fonte: McKinsey, aprile 2012

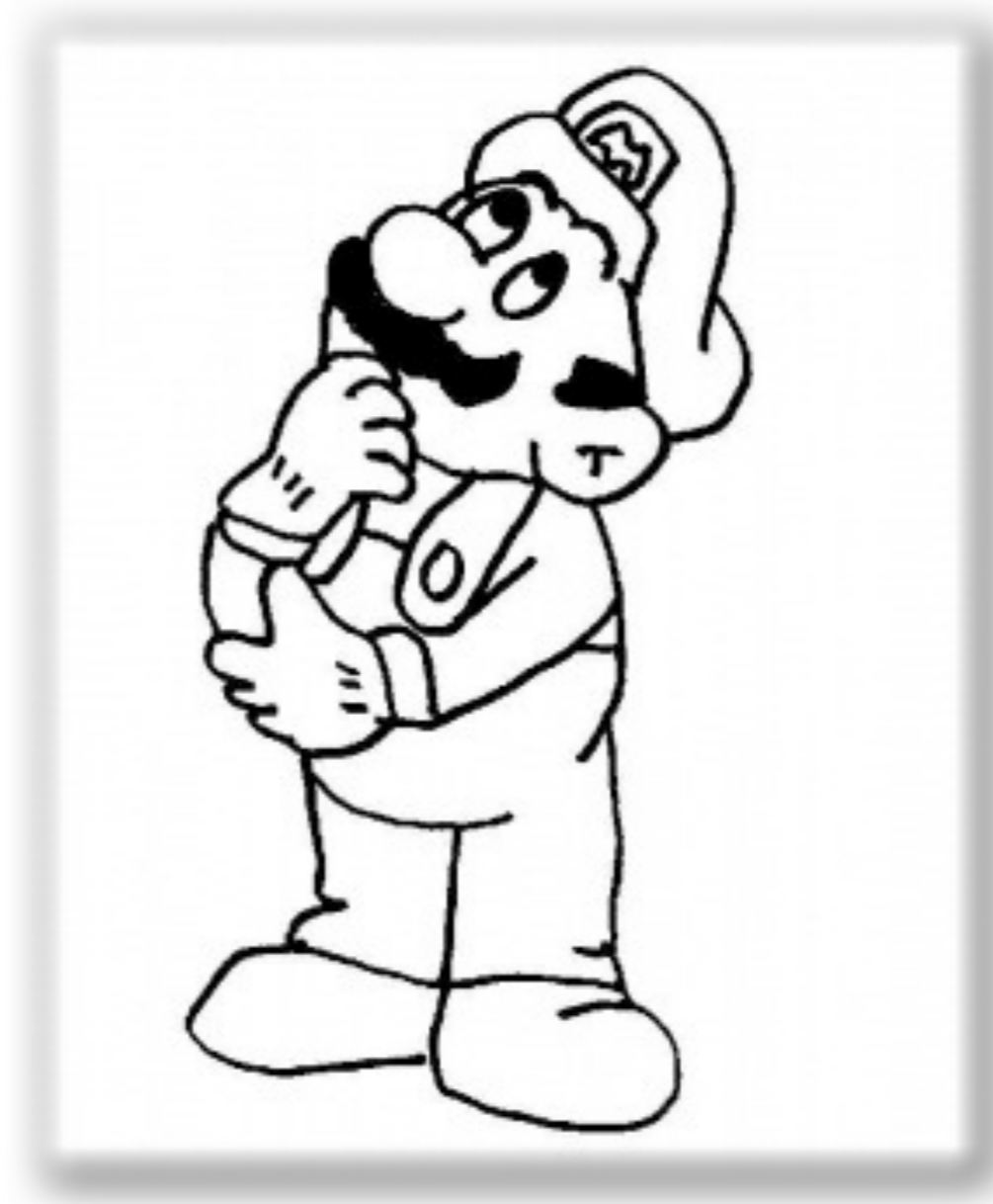
**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



IL MOBILE HA UN RUOLO SEMPRE PIÙ RILEVANTE NEL CUSTOMER JOURNEY



LE CONSEGUENZE PER L'IMPRESA

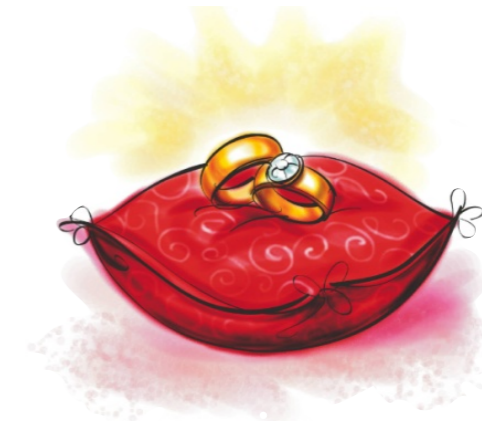


1) ESISTE UN NUOVO SPAZIO DI COMUNICAZIONE

PAID MEDIA

OWNED MEDIA

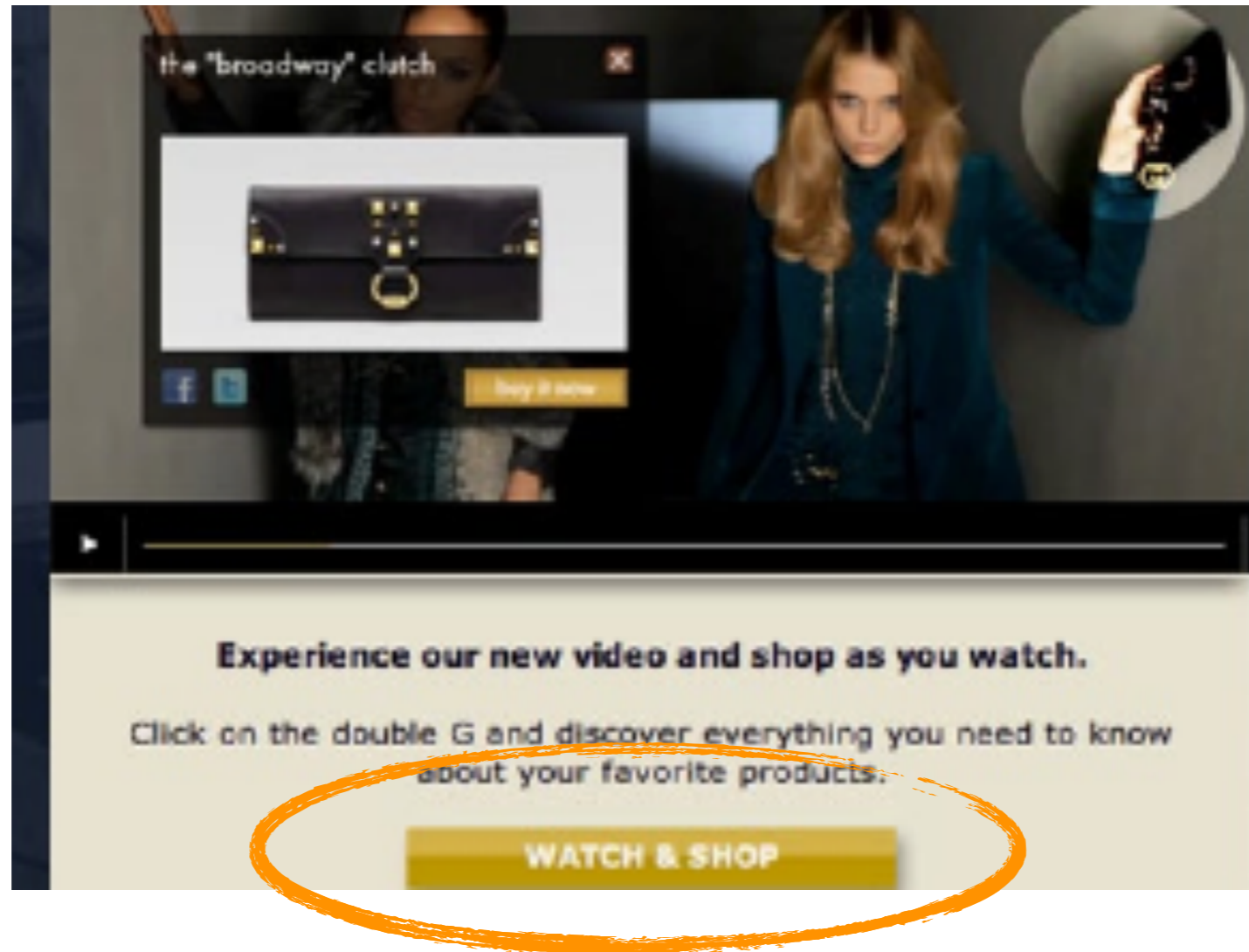
EARNED MEDIA



2) OCCORRE PROGETTARE L'OFFERTA IN UNA PROSPETTIVA MULTICANALE



3) CAMBIA IL CONCETTO DI PUNTO VENDITA



3) CAMBIA IL CONCETTO DI PUNTO VENDITA



3) CAMBIA IL CONCETTO DI PUNTO VENDITA



3) CAMBIA IL CONCETTO DI PUNTO VENDITA



CHE COSA FARE?

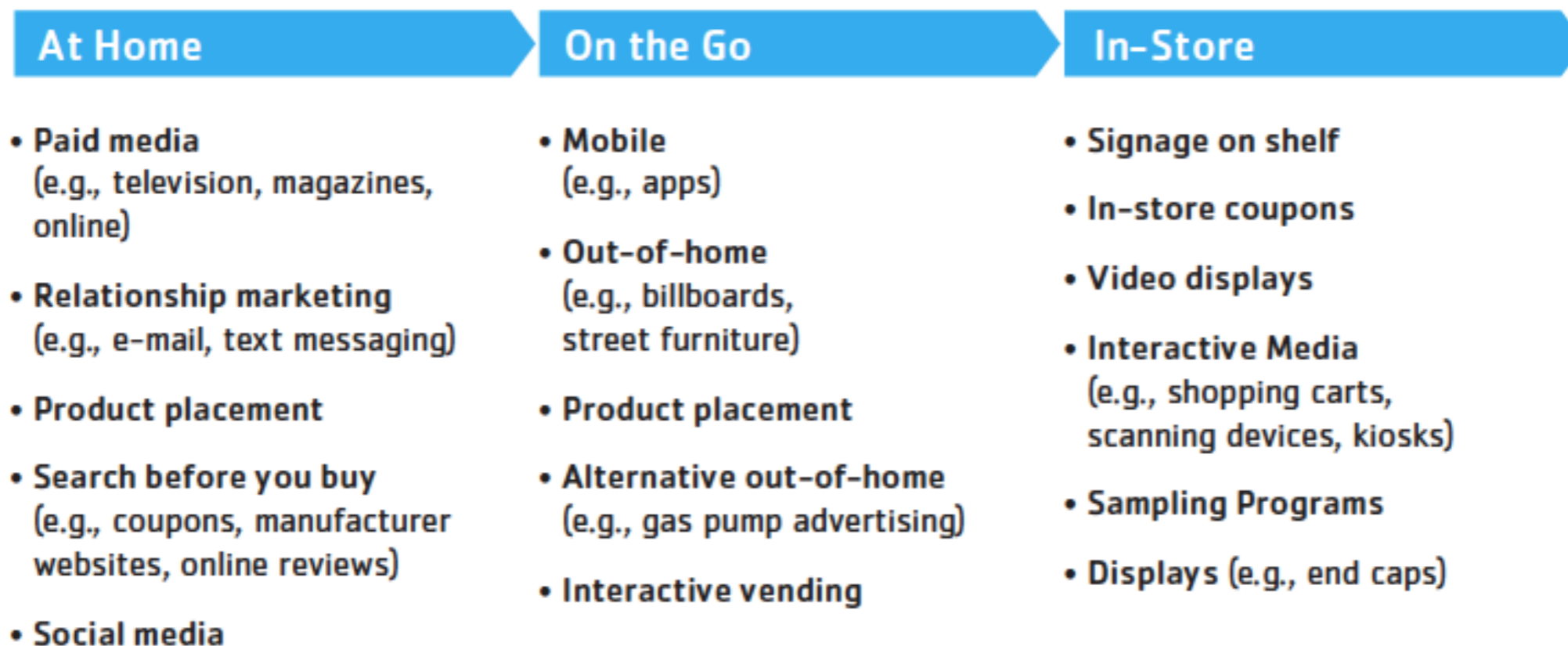


LA CENTRALITÀ DELL'ESPERIENZA

**91% dei consumatori europei
ha dichiarato
di essere disposto a
comportamenti fedeli
a fronte di una migliore
esperienza complessiva
d'acquisto**



LA CENTRALITÀ DELL'ESPERIENZA



Source: Booz & Company



GLI ATTRIBUTI DI UN'ESPERIENZA ATTRATTIVA

- Multicanale
- Personalizzata
- Seamless

Questo richiede di...



1) LAVORARE SUGLI OWNED

MEDIA

- Web site, m-site, Mobile Apps adeguatamente strutturati
- Presenza su social network e integrazione con gli owned media
- Interactive storytelling
- SEO + Digital PR



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ

- Web site:
 - personalizzazione + co-creazione



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ

- Web site:
 - personalizzazione + co-creazione
 - canale di ascolto con i propri clienti



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ



Nel Mulino che Vorrei... **le tue risposte sono preziose.**
Scopri cos'è **Rispondi al Mulino!**

PARTECIPA SUBITO

Scopri IL PROGETTO | Proponi LA TUA IDEA | Vota LE IDEE DEGLI ALTRI | Guarda I PROGETTI REALIZZATI | Leggi IL BLOG | Rispondi AL MULINO

Ultimi post

- 27 Aprile 2012 - Cereali e Cioccolato: la brioche di Gran Cereale!
- 2 Aprile 2012 - Mooncake Pan di Stelle, una delizia soffice fuori ...
- 14 Marzo 2012 - Abbiamo inaugurato il Frutteto del Mulino Bianco a...

In primo piano dal nostro Blog

27 APR 2012

Cereali e Cioccolato: la brioche di Gran Cereale!

Ciao Sabrina,
mi chiamo Valentina e lavoro su Gran Cereale!

Siamo assolutamente d'accordo con te: ci voleva proprio una brioche cerealosa! Infatti, a settembre è nata **CEREALI e CIOCCOLATO**. la brioche di Gran Cereale con croccanti
[Leggi tutto](#)

CONNETTI il tuo account con **facebook**
Attivalo subito!



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ

- Web site:
 - personalizzazione + co-creazione
 - canale di ascolto con i propri clienti
 - behavioural targeting



CBS SPORTS

Track your favorite teams and players. Free membership. Register Now. Already a member? Log In.

Community Newsletters: Help

Top Members Online
Total Members Online: 442,361

Home Fantasy NFL MLB NBA NHL College FB College BK Golf More

CBS College MaxPreps Mobile Shop

Wimbledon: LIVE! The fortnight begins | Day 1 | Talk tennis!

Follow the fight

Phil Mickelthwait wants to bring the trophy home to Arly. (Daily Images)
The U.S. Open brings some drama Monday as Phil Mickelthwait briefly shares the lead with Lucas Glover before a bogey on 15 drops him into second at 3 under. **LIVE: Follow the leaderboard** | **Watch LIVE: Day 1 recap**
Elling Daval | Forget it | Freeman! Soggy 10th | McHale's Lefty | Talk

Headlines Fantasy Local News Most Popular

Wimbledon: Stars upset in first round, Federer wins
Boston 5, Braves 5 Green's HR wins (5:53) | **Don't out** (5:53)

Marina 5, Yanka 5 CC leaves early, Florida holds on (5:53)

NASCAR: Kanaan sends off Etnyre at Sonoma (5:53) | **Picture**

NCAAF: Cincy gives Kelly one-year contract extension (5:53)

MLB 3, D-Becks 2 Seattle wins in 9th on Carr's drop (5:53)

NCAA: Villan & Gary mascot ideas include asparagus (5:53)

Soccer Surprise: U.S. in Confederations semi (5:53)

NBA: Shoulder injury waits Thibault to his workout (5:53)

Dodd on CBS: LBJ-Texas set for classic matchup (5:53)

More Headlines | Columns | Newsletters | RSS

Gregg Dwyer Setting for Bob Knight. Archive | Blog

Mike Freeman Beyond help 10th court. Archive | Blog

CBS Sports.com Video

3rd Round at Bethpage Back Complete

Wimbledon Men's Preview

Wimbledon Women's Preview

Fantasy: Week 12 Hitting Planner

College World Series Day 7 Report

All Videos

Experts Member Blogs

RAY RATTO

Stocking mock drafts, and the tools that use them. Most draft coverage

ERIC MACK

Wally's debut in Red Sox highlights Week 12 Fantasy Baseball News

More Experts

Exclusive Promotions

College Fantasy Festival

Sign up for College Fantasy Festival & get a chance to win \$1,000 for each friend you recruit to play! Learn more on

Presented by TOYOTA

SOUTHPOKE Ford DRIVE ONE TODAY!

Complete MLB Scoreboard | Weather | My

What's Hot in Sports

NBA Draft CBS Sports.com will provide pick-by-pick coverage.
• Mock Drafts
• Big Board Blog

Today on SPN: We chat with Jim Harbaugh about our favorite father's moments in sports and his book, Always By My Side

Wimbledon Daily coverage of Tennis biggest event | Scores | Brackets

IB... Multichannel Experience



PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ

- Web site:
 - personalizzazione + co-creazione
 - canale di ascolto con i propri clienti
 - behavioural targeting
 - ecommerce





PROGETTANDO LE GIUSTE FUNZIONALITÀ

- Web site:
 - personalizzazione + co-creazione
 - canale di ascolto con i propri clienti
 - behavioural targeting
 - ecommerce
 - cross selling e upselling



TUTTI I NEGOZI

Fotografia · Reflex Digitali

Vedi altri Reflex Digitali di NIKON

NIKON - D300s solo Corpo 12 Megapixel Display LCD 3" + SD 4GB LEXAR PRO



La D300S è una fotocamera SLR compatta e professionale in formato DX. Dotata del supporto dei filmati D-Movie di Nikon con la funzione di modifica integrata in un corpo discreto, consente di [...] [CONTINUA](#)

[Scheda tecnica](#) [Invia](#) [Dillo via email](#) [Chiedi più info](#)

€ 1.229,99

[Aggiungi al carrello](#)

[Aggiungi ai Preferiti](#)

3 anni in più di garanzia a soli 45,27 € [Info](#)

NON DISPONIBILE Avvisami quando è disponibile [Info](#)

INTERESSI ZERO 6 rate da € 204,84 [Info](#) - Tan 0,00% Taeg 5,69%

Caratteristiche

- Garanzia: 4 Anni Nital Italia
- Attacco: Nikon AF
- Tipo Memoria: SD SDHC
- Serie: D300S
- Risoluzione CCD Reflex: 12
- Obiettivo: solo corpo mm
- Tipologia: Reflex per Esperti
- Famiglia: Reflex Professional

ND0300

[ZOOM](#)



[Garanzia Italia \(info\)](#) | [Garanzia e assistenza](#) | [Prezzi IVA inclusa](#)



In Reflex Digitali i nostri clienti hanno scelto:



EOS 60D Body...
CANON
€ 982,99



EOS 5D Mark II
21...
CANON
€ 2.782,99



D7000 Kit 16-85
VR...
NIKON
€ 1.699,99



EOS 600D
Body...
CANON
€ 574,99



EOS 550D 18...
CANON
€ 794,99



EOS 7D solo
Corpo...
CANON
€ 1.451,99

Pacchetti consigliati



€ 1.243,78

[Aggiungi al carrello](#)

Fino ad esaurimento scorte Antivirus Pro 2012 3 Licenze 12 Mesi Windows Italiano

ALTRI PACCHETTI



Facebook YouTube English Version

Amadori
Frattocchie di Famiglia

Scopri **Dov'è Francesco Amadori?**

Organizza i contenuti del sito

--- Cosa ti interessa? ---

- Azienda *****
- Cucina *****
- Intrattenimento *****

--- Chi sei? ---

- Consumatore
- Professionista
- Giornalista /

Scopri le **Birbe**

Nuova Ricetta! **I Cuor Leggeri**

Scopri **La nostra azienda**
Leader nell'alimentazione di qualità

La Filiera **Integrata**
Il segreto della nostra qualità

“ Peopoll, alzi la mano chi ha da poco gustato una prelibatezza come questa! :D Amadori sito: /?ref=97W6Fif706 May 2012 ”

LIKE! SHARE! READ MORE

Ultime da **Facebook**

1

Integrazione con i social network e collegamento diretto all'account aziendale

Facebook YouTube English Version

Amadori
Famiglia di Famiglia

Organizza i contenuti del sito

Cosa ti interessa?

- Azienda
- Cucina
- Intrattenimento

Chi sei?

- Consumatore
- Professionista
- Giornalista /

Scopri le **Birbe**

Nuova Ricetta!
I Cuor Leggeri

Scopri **La nostra azienda**
Leader nell'alimentazione di qualità

La Filiera **Integrata**
Il segreto della nostra qualità

Ultime da **Facebook**

“Peopoll, alzi la mano chi ha da poco gustato una prelibatezza come questa! :D”
Amadori
http://www.amadori.it/97W6F1f...
May 2012

LIKE! SHARE! READ MORE

1

POLLO AMADORI

Facebook YouTube English Version

Amadori
Frattocchino

Scopri **Dov'è Francesco Amadori?**

Scopri le **Birbe**

Nuova Ricetta! **I Cuor Leggeri**

Scopri **La nostra azienda**
Leader nell'alimentazione di qualità

La Filiera **Integrata**
Il segreto della nostra qualità

Ultime da **Facebook**

“ Peopoll, alzi la mano chi ha da poco gustato una prelibatezza come questa! :D Amadori http://bit.ly/97W6F1f7 06 ”

LIKE! SHARE! READ MORE

1

Organizza i contenuti del sito

Cosa ti interessa?

- Azienda
- Cucina
- Intrattenimento

Chi sei?

- Consumatore
- Professionista
- Giornalista /

Interazione e personalizzazione



Facebook YouTube English Version

Amadori
Frattocchie di Famiglia

Scopri **Dov'è Francesco Amadori?**

Scopri le **Birbe**

Scopri **La nostra azienda**
Leader nell'alimentazione di qualità

La Filiera **Integrata**
Il segreto della nostra qualità

Ultime da **Facebook**

Organizza i contenuti del sito

Cosa ti interessa?

- Azienda
- Cucina
- Intrattenimento

Chi sei?

- Consumatore
- Professionista
- Giornalista /

LIKE, SHARE, READ MORE

POLO AMADORI

1

Misurazione del comportamento dei consumatori in relazione ai contenuti

2) SVILUPPARE LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE: ON THE GO

QR Code

Augmented Reality



Visual Search

Tagging

**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



2) SVILUPPARE LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE: AL PDV



CUSTOMER CARD

- Informazioni generiche sul cliente
- Informazioni personali del cliente: taglia, gusti preferiti in termini di abbigliamento

- ## LETTORE DI TAG RF-ID
- Memorizzazione del profilo cliente
 - Lettura dei capi dotati di tag RF-ID e fornisce informazioni relative agli abiti se collegato con un apposito monitor



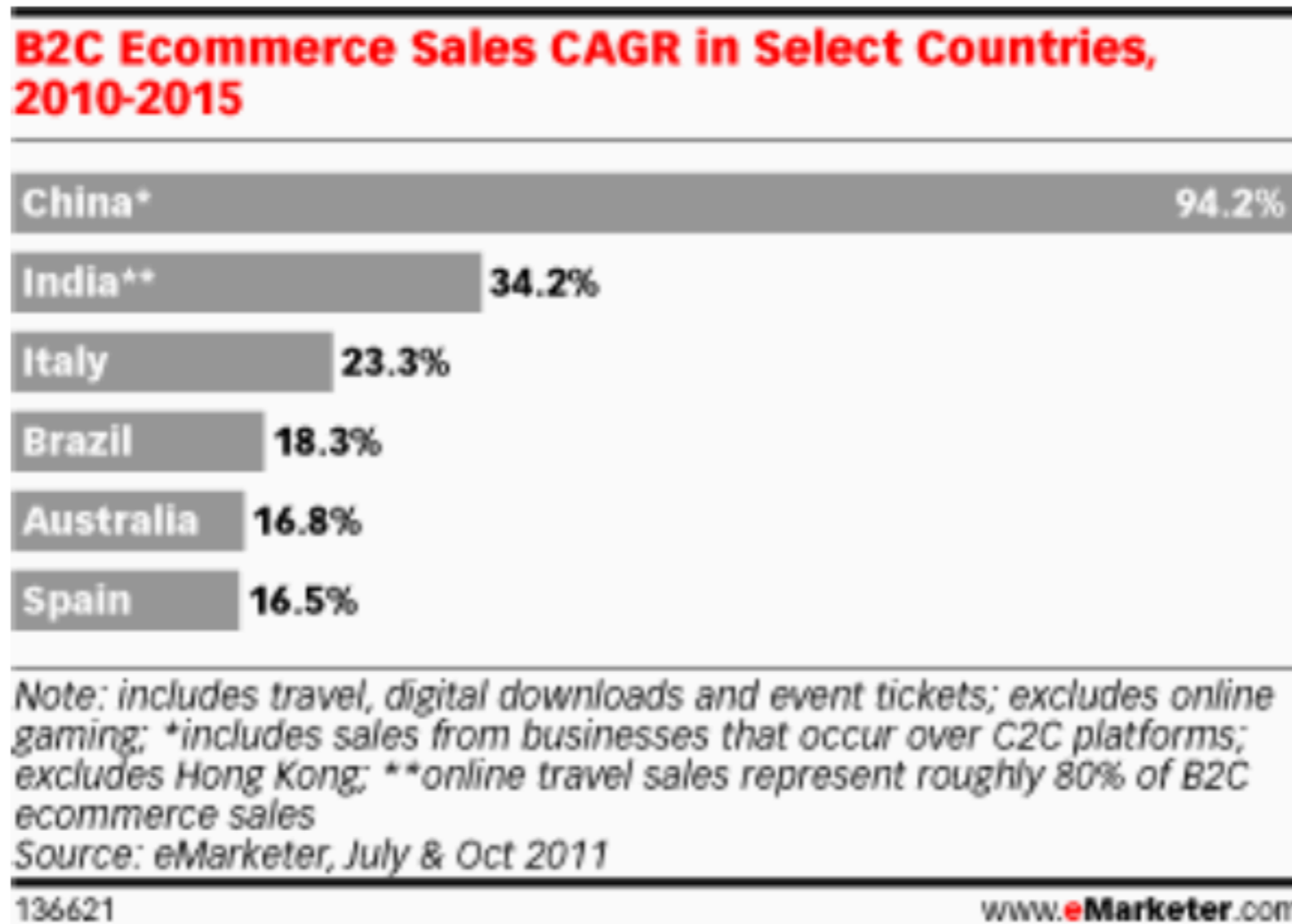
**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



3) VALORIZZARE I CONTESTI DI VITA



TUTTO QUESTO DEVE ESSERE FATTO IN UNA PROSPETTIVA INTERNAZIONALE



CHE COSA CI PORTIAMO A CASA?



L'IMPORTANZA DI UNA VISIONE STRATEGICA

- Consapevolezza del ruolo giocato dalla *customer-centricity*
- Servono nuove competenze
- Forte integrazione tra CIO-CMO
- Servono nuovi strumenti di analisi del mercato e metriche



CAMBIANDO LA CONFIGURAZIONE DELLA CATENA DEL VALORE

Non solo integrare marketing e IT, ma collegare
il mondo aziendale con quello dei consumatori!



- Occorre un grande sforzo:
- cambiamento **organizzativo**
 - cambiamento **culturale**
 - **incentivi** al cambiamento



CAMBIANDO LA CONFIGURAZIONE DELLA CATENA DEL VALORE

Non solo integrare marketing e IT, ma collegare il mondo aziendale con quello dei consumatori!

Nasce il part time marketer...



**IBM Exceptional
Multichannel Experience**



Grazie dell'attenzione!

Giuliano Noci, Politecnico di Milano
www.marketingreloaded.com

Facebook.com/giuliano.noci
twitter.com/giuliano_noci
linkedin.com/in/gnoci

IBM Exceptional Multichannel Experience

