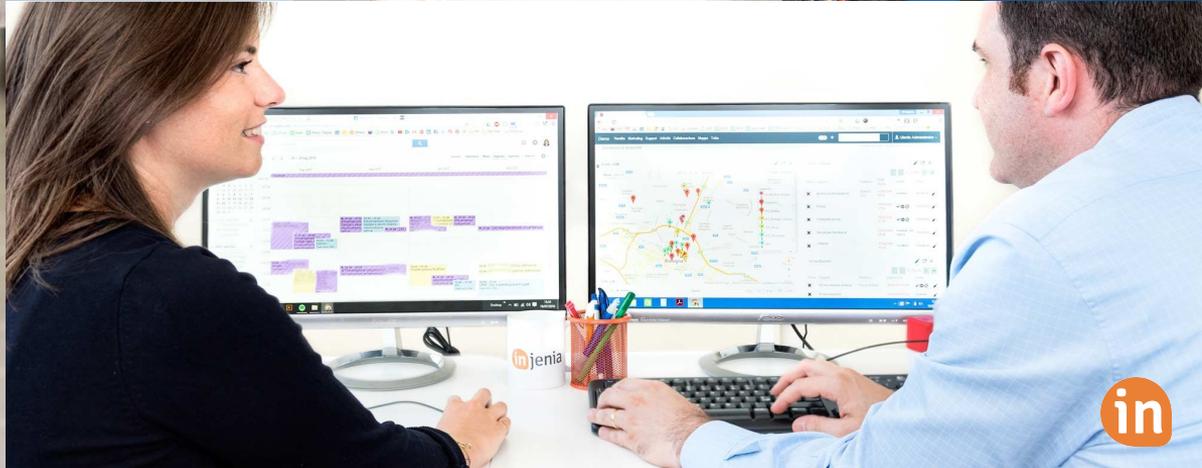


Nuovi scenari e nuove tecniche nella relazione

Francesco Bellini
INJENIA



Chi è **Injenia**



CLOUD
COMPANY

SYSTEM INTEGRATOR

CLOUD
PROVIDER

DIGITAL INNOVATOR

SOFTWARE HOUSE

WEB HOUSE

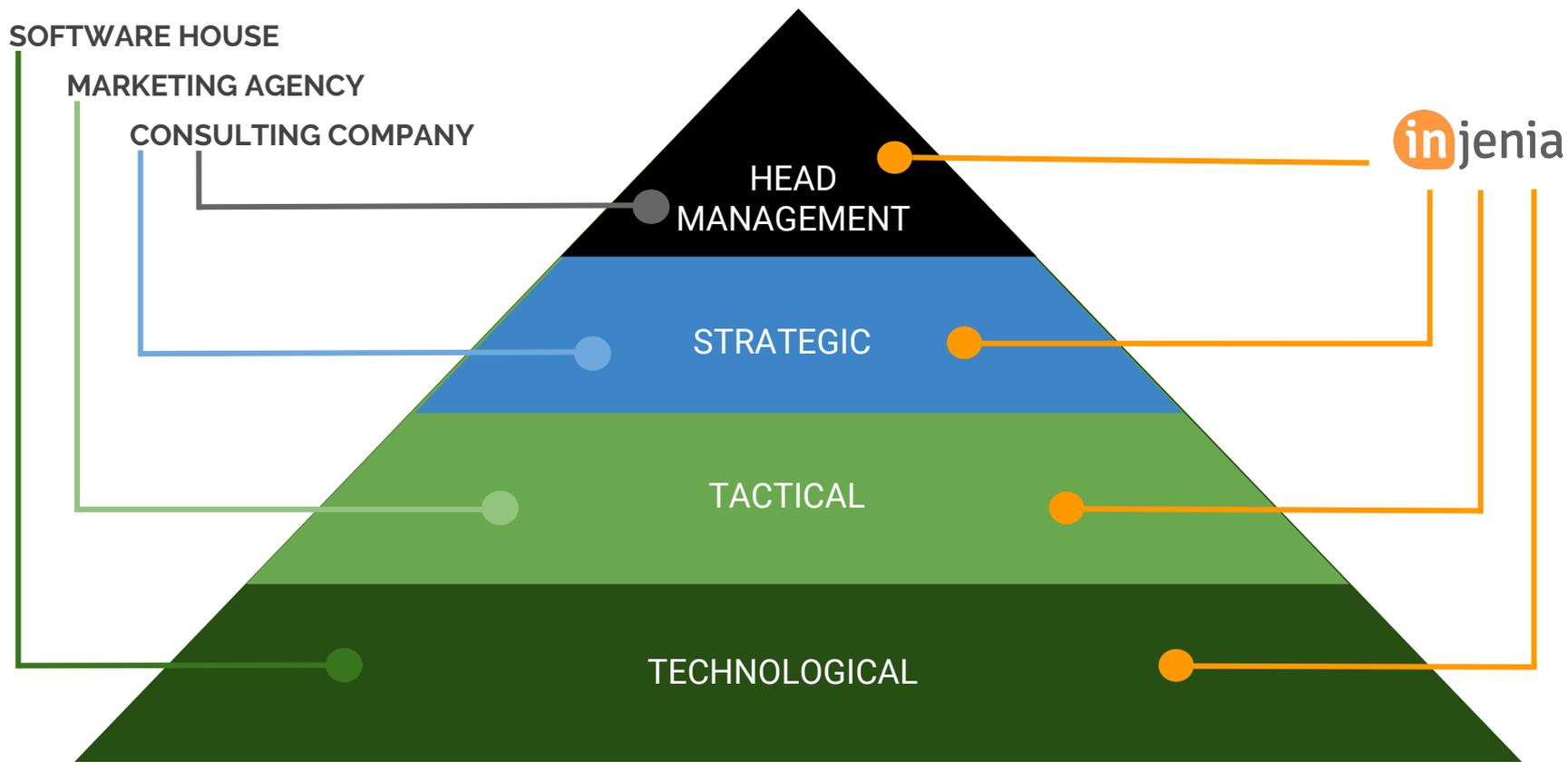
CONSULTING COMPANY

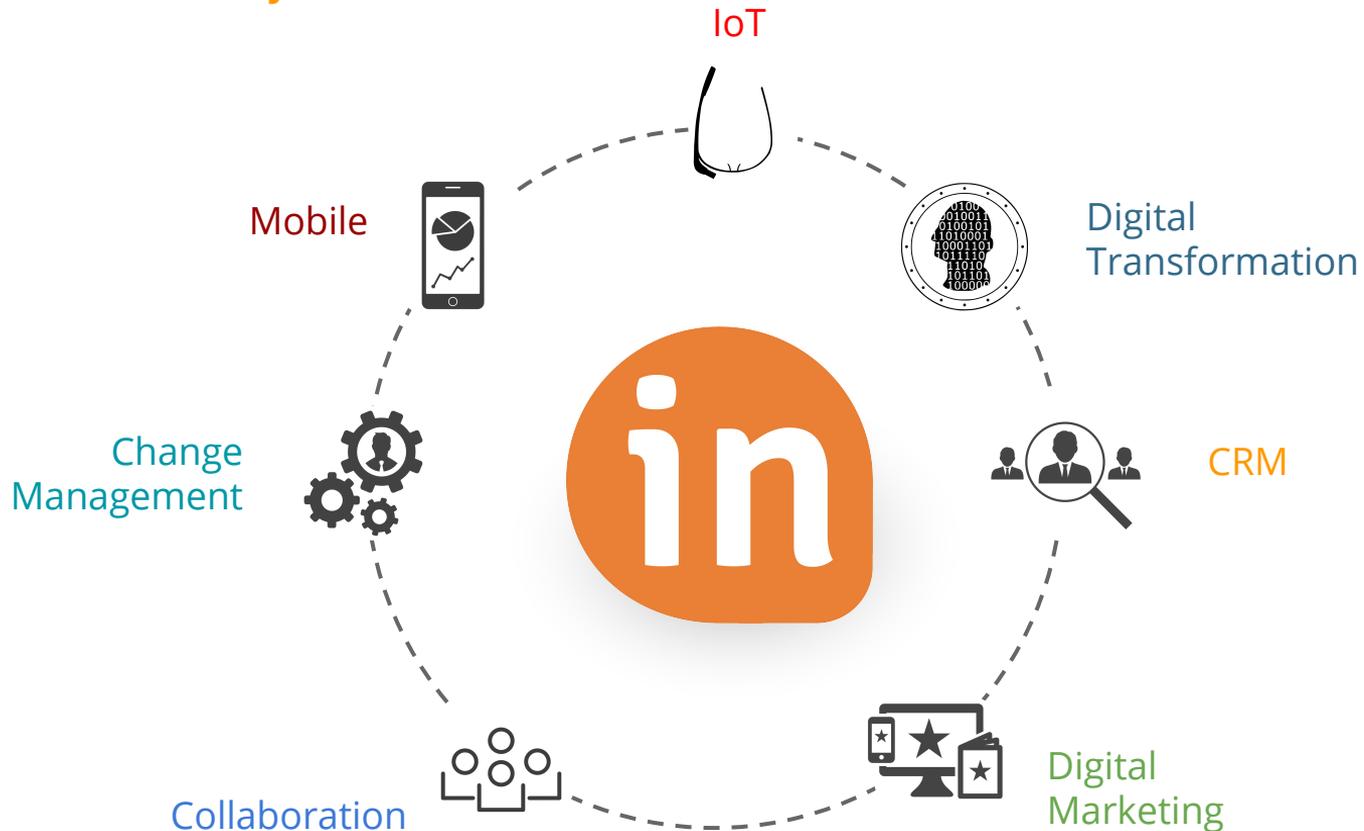
MOBILE DEVELOPER

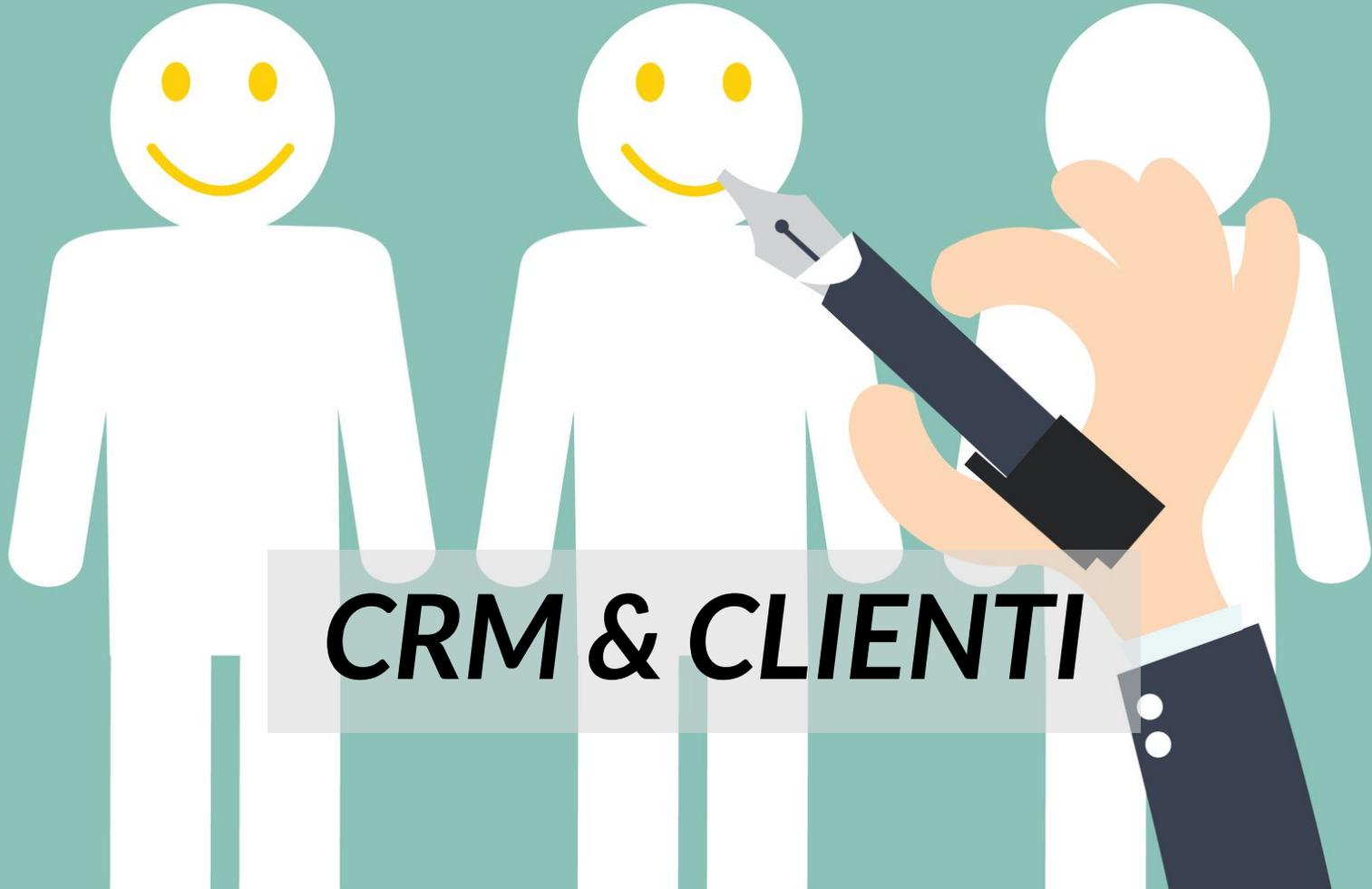
DIGITAL
AGENCY

GAME

CHANGER





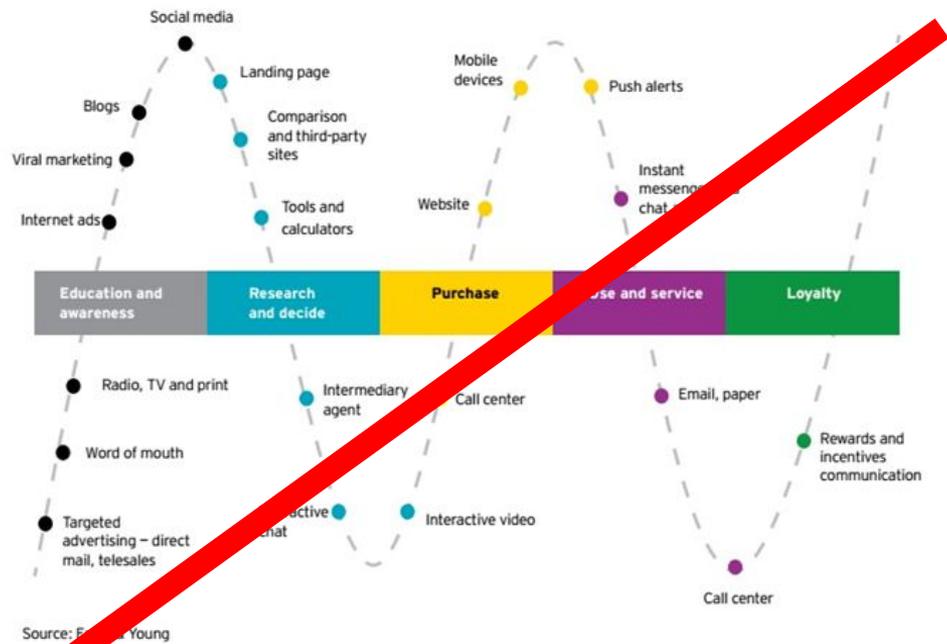


CRM & CLIENTI

Vi occupate di Customer Experience, che lo sappiate o no.

Non potete permettervi di ignorarla,
perchè i clienti se la **prendono sul personale** ogni volta che interagiscono
con i vostri prodotti, i vostri servizi e la vostra rete di assistenza.

lifecycle/ touchpoints



La Customer Experience è influenzata da tutte le interazioni con l'organizzazione, sia digitali che fisiche.

... e se tutto si complicasse?



- Il **20%** dei Touchpoint è responsabile dell'**80%** dell'impatto

- E' il **consumatore** che assegna differenti **ruoli ai touchpoint** in base alla sua personale esperienza

- Ormai si parla di **oltre 30 micromomenti** per prima di procedere all'acquisto

I Micro Moments, come sono stati definiti da Google (che su di essi ha plasmato la nuova identità di Google Now), si realizzano in una successione di “**lo voglio**”:

lo voglio sapere

lo voglio andare

lo voglio fare

lo voglio comprare

lo voglio emozioni

That's What I
WANT



La caratteristica più interessante del customer journey mapping è che mette il cliente al centro, descrivendo non l'esperienza che l'azienda pensa di offrire ma la qualità della customer experience, ovvero l'esperienza che le persone vivono effettivamente.

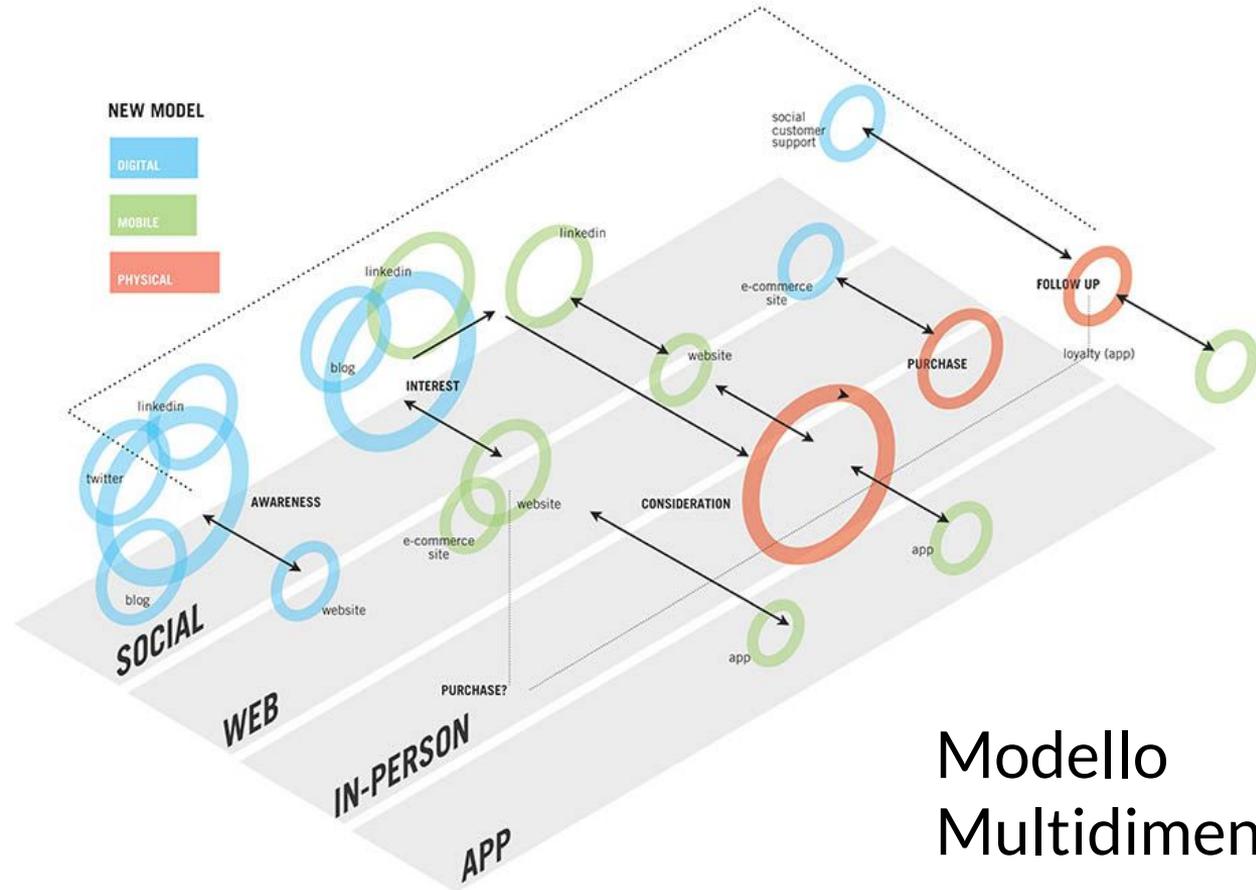
La customer journey diventa una serie di micro-momenti mobile-centrici non lineari.

Google:

- il 90% degli utenti non sono certi del brand a cui vogliono rivolgersi quando iniziano una ricerca online.
- 65% cerca le informazioni più rilevanti indifferentemente dal brand.

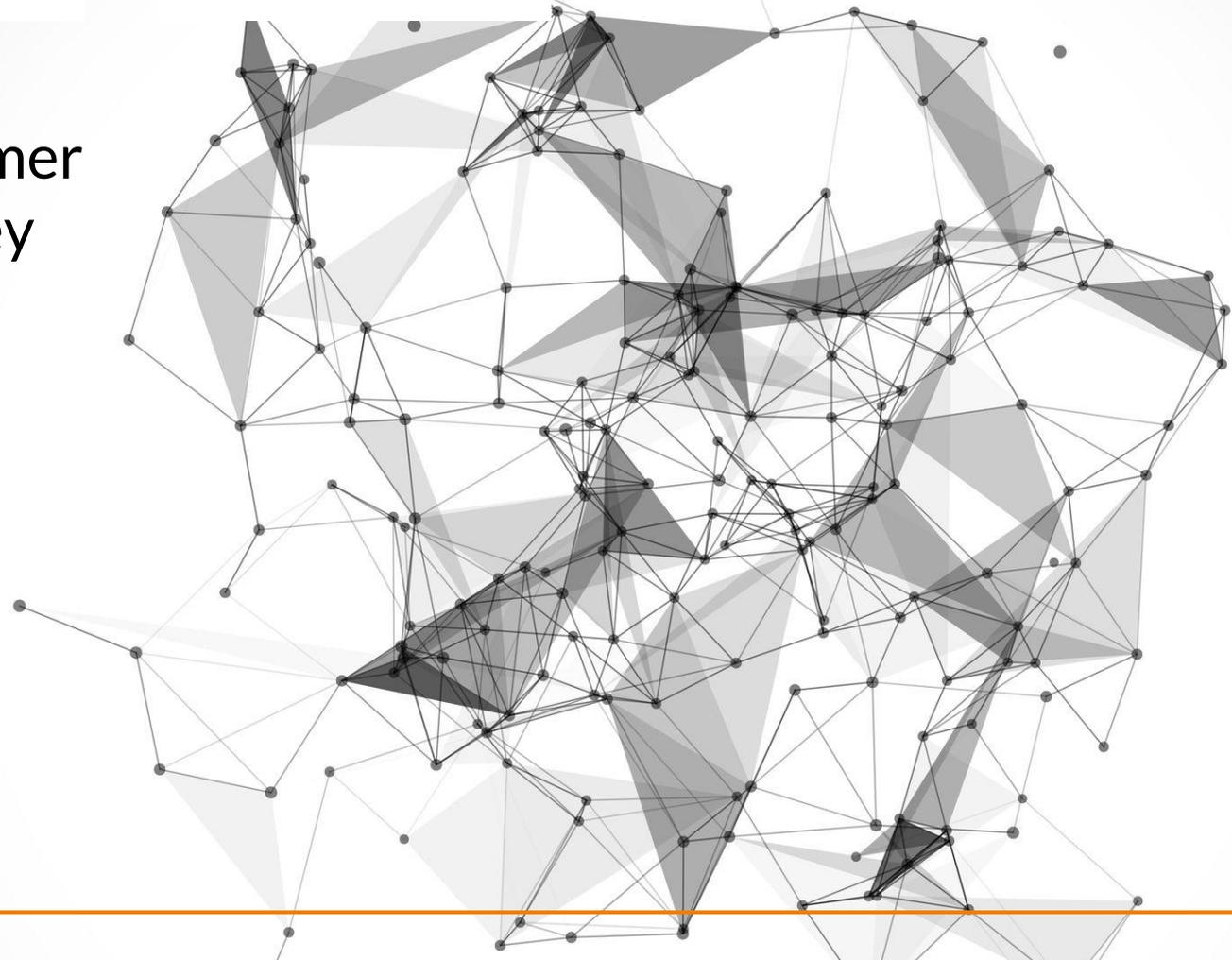
Le strategie “di sempre” sono interessanti solo per il consumatore di “ieri”.

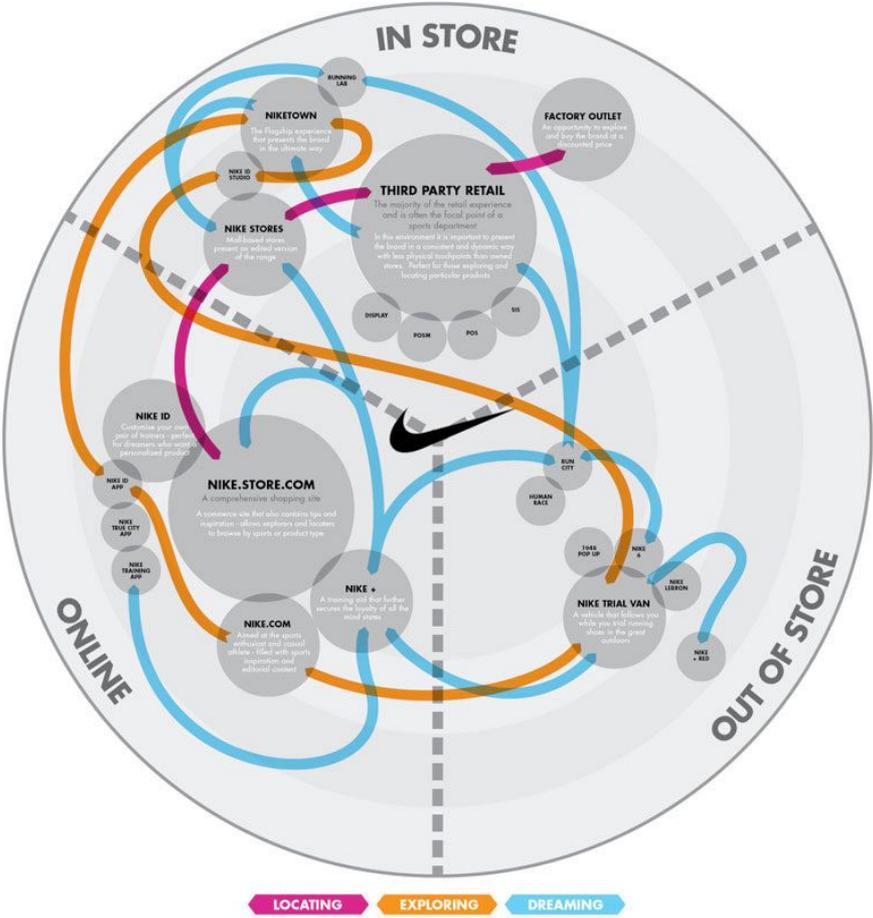
Per raggiungere il consumatore in ciascun momento bisogna acquisire nuove metodologie per il posizionamento nelle ricerche, per la pubblicità, per il coinvolgimento dei contenuti offerti, per le vendite e per il supporto clienti.

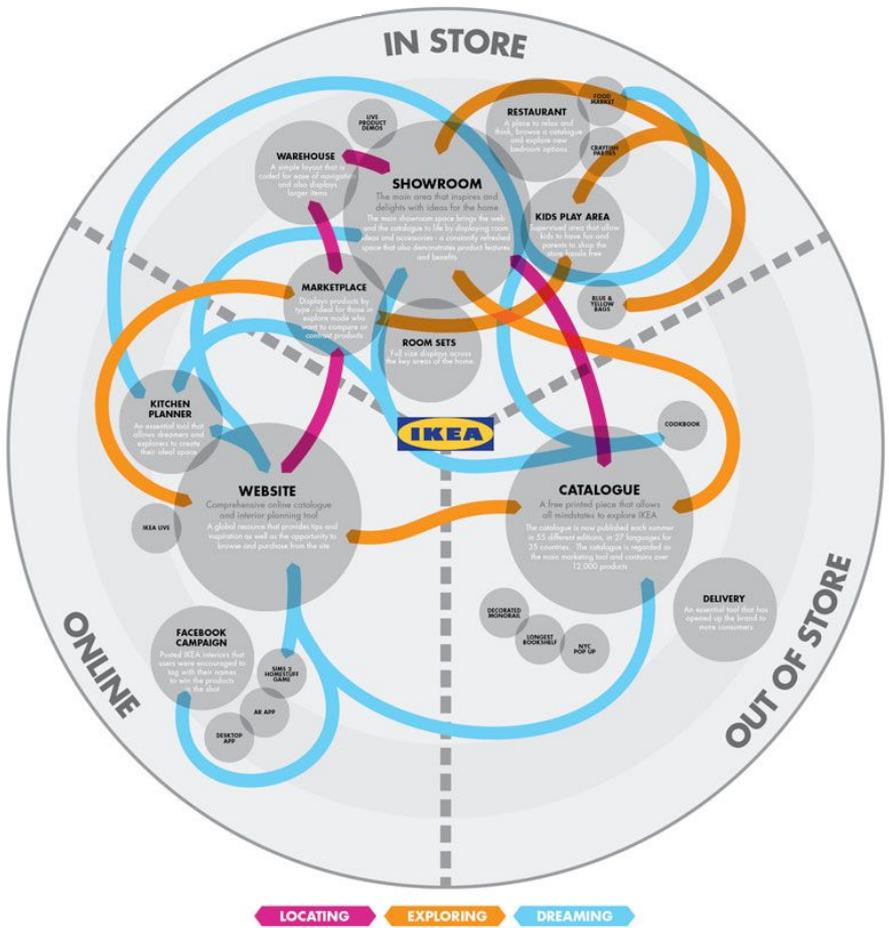


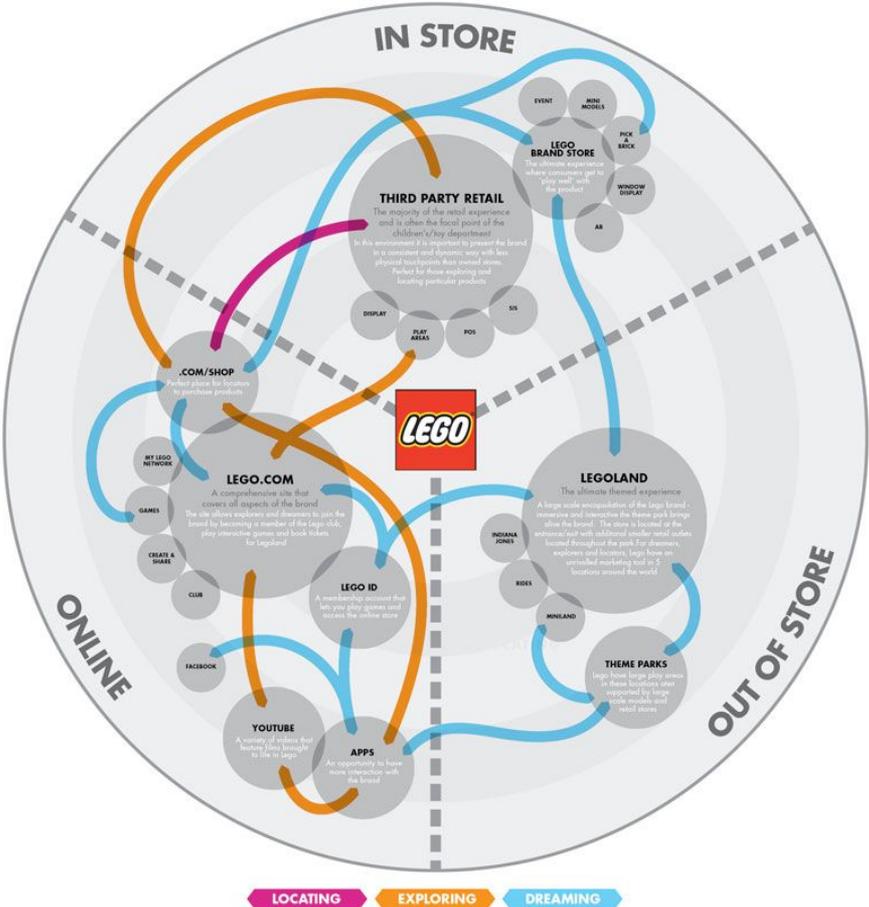
Modello
Multidimensionale

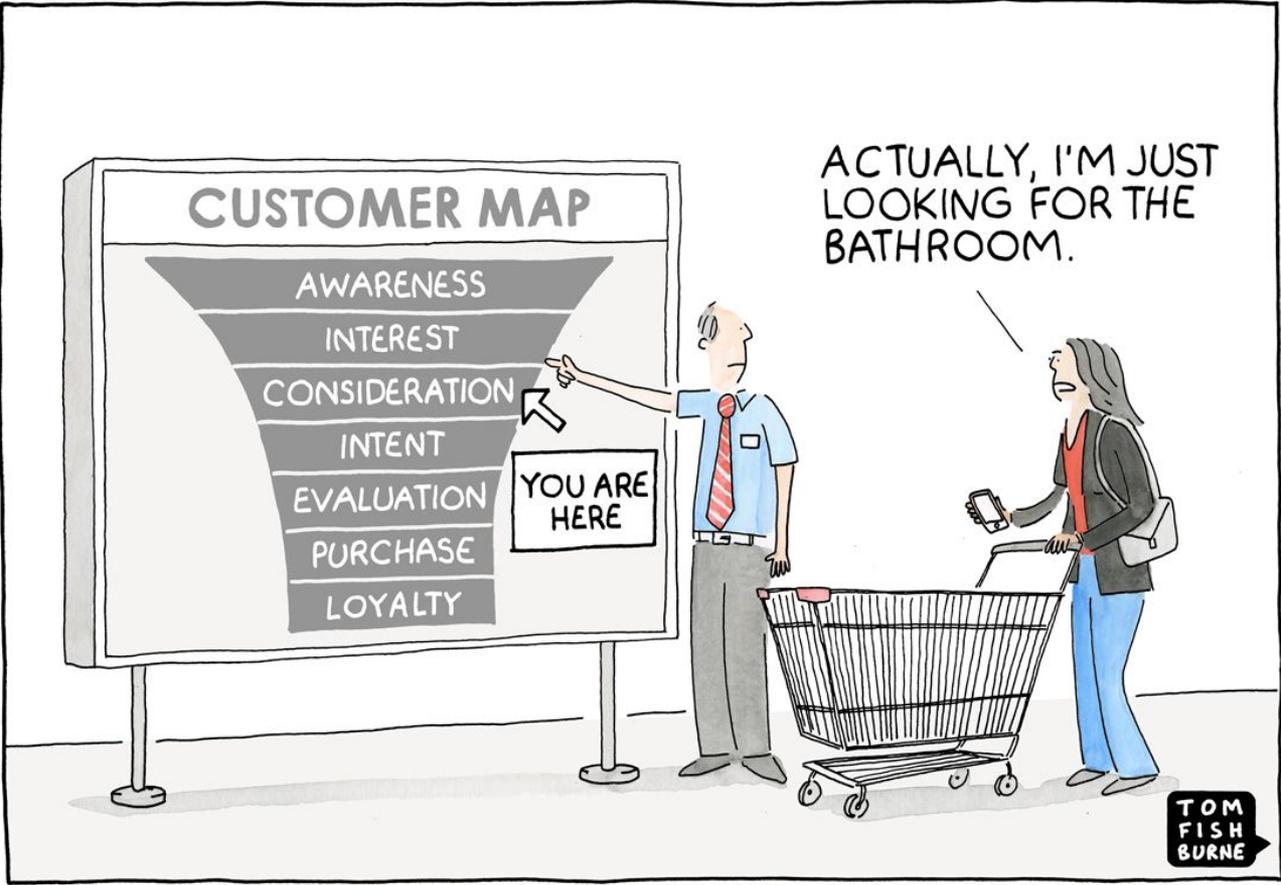
Customer Journey Mind Map











- Remarketing
- Web ADV
- Classic SEO
- Lead Nurturing
- Social Media Marketing
- Email Marketing

Customer Centricity — Old Digital Marketing Model

Mercedes-Benz Advertisement:

Nuovo GLA.
a 250 € al mese,
solo con
Mercedes-Benz
Financial.

Drive

Scopri di più

Ford Advertisement:

FORD
BUSINESS DAYS
I GIORNI MIGLIORI PER RINNOVARE
IL TUO PARCO AUTO

E IN PIÙ CORSO DI GUIDA
SICURA IN OMAGGIO
SU TUTTA LA GAMMA BUSINESS
FINO AL 30 APRILE

Go Further

Scopri di più

Weather Website Interface:

Previsioni

3 giorni 7 giorni 15 giorni 30 giorni Italia Europa Mondo

Meteo Video Carte del tempo Stagionali Qualità dell'aria Meteo Sport Script per siti web Desktop

PREVISIONI METEO ITALIA

Giornata	Mattina	Pomeriggio	Sera
AO	7	16	PG 8 22
TO	10	22	RM 10 22
MI	11	25	AO 11 19
TN	11	25	PE 12 21
BZ	6	23	CB 8 20
VE	13	20	NA 17 20
TS	15	23	BA 8 23
GE	15	16	PZ 8 18
BO	11	26	CZ 8 21
FI	11	22	PA 12 20
AN	12	22	CA 12 21

APPROFONDIMENTI

- 12-14 aprile ▶ Meteo a breve termine Previsioni per i prossimi 3 giorni
- 15-18 aprile ▶ Meteo a medio termine Previsioni per tutta la settimana
- ▶ Meteo a lungo termine Tendenza fino a 15 giorni

Carte del tempo

Customer Centricity — Old Digital Marketing Model

The screenshot shows the Amazon.it website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Previsioni, Situazione, Video, News, Viabilità, Venti e Mari, Estate, Mappe, Mobile, Community, Business, and Contatti. Below this is a search bar with the 'il Meteo' logo and the text 'Bologna'. To the right of the search bar are social media icons for Facebook, Google+, YouTube, and Flickr, along with a lock icon.

The main content area features a product listing for 'SET DI 2 ORGANIZZAZIONE GUARDAROBA BUSTE ...' by Amazon.it. The product is shown in a 3D rendering of a wardrobe. The price is €12,99, and it has a 5-star rating from 18 reviews. A 'Prime' logo is visible next to the price. A yellow button labeled 'Acquista ora' is positioned below the product details.

To the right of the main product listing is a section titled 'SCOPRI ALTRI PRODOTTI' (Discover other products). It displays two smaller product images: 'YIXIN' priced at €13,85 and 'UMBRA' priced at €21,39. Both products have a 'Prime' logo.

On the left side of the page, there is a vertical sidebar. It features the Amazon.it logo at the top, followed by a grid of small product images. Below the grid, there is a product listing for 'UMBRA 315000-390 HAN GIT PORTA FOTO, NATURAL' with a 5-star rating and a price of €21,39. A 'Prime' logo is also present.

At the bottom of the page, there is a 'PRIMA PAGINA' (First Page) section with a weather map titled 'METEO WEEKEND'. The map shows weather conditions for 'migliora Domenica' (improves on Sunday) and 'Temporali Sabato' (thunderstorms on Saturday). Below the map is a 'PREVISIONI METEO ITALIA' (Italy Weather Forecasts) section with a 'Vota!' (Vote!) button and social media sharing options for G+, Twitter, and Facebook. At the very bottom, there is a 'unieuro' advertisement for Samsung smartphones, showing a discount of -8%.

- Remarketing
- Web ADV
- Classic SEO
- Lead Nurturing
- Social Media Marketing
- Email Marketing





- Lead Intelligence
- (Big & Small) Data
- Predictive Analytics
- Artificial Intelligence
- Dynamic Customer Journey
- Augmented Reality
-

Data + Automation

MACHINE LEARNING

Più dati non ci fanno semplicemente vedere di più,
ma ci fanno vedere cose nuove, migliori, differenti

Scoprire **pattern nascosti**

Ottenere **insight**

Fare **predizioni**

Automatizzare **processi ripetitivi**

Machine Learning on Customers

Lead Qualification

Clustering

Opportunity / Customer Scoring

Customer Service Automation (Chatbot)

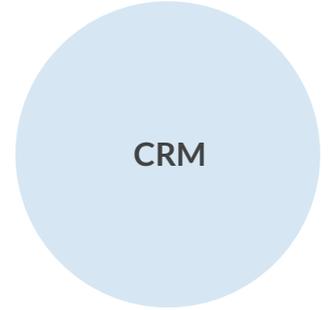
Identify Trends

Customer Life Time Value

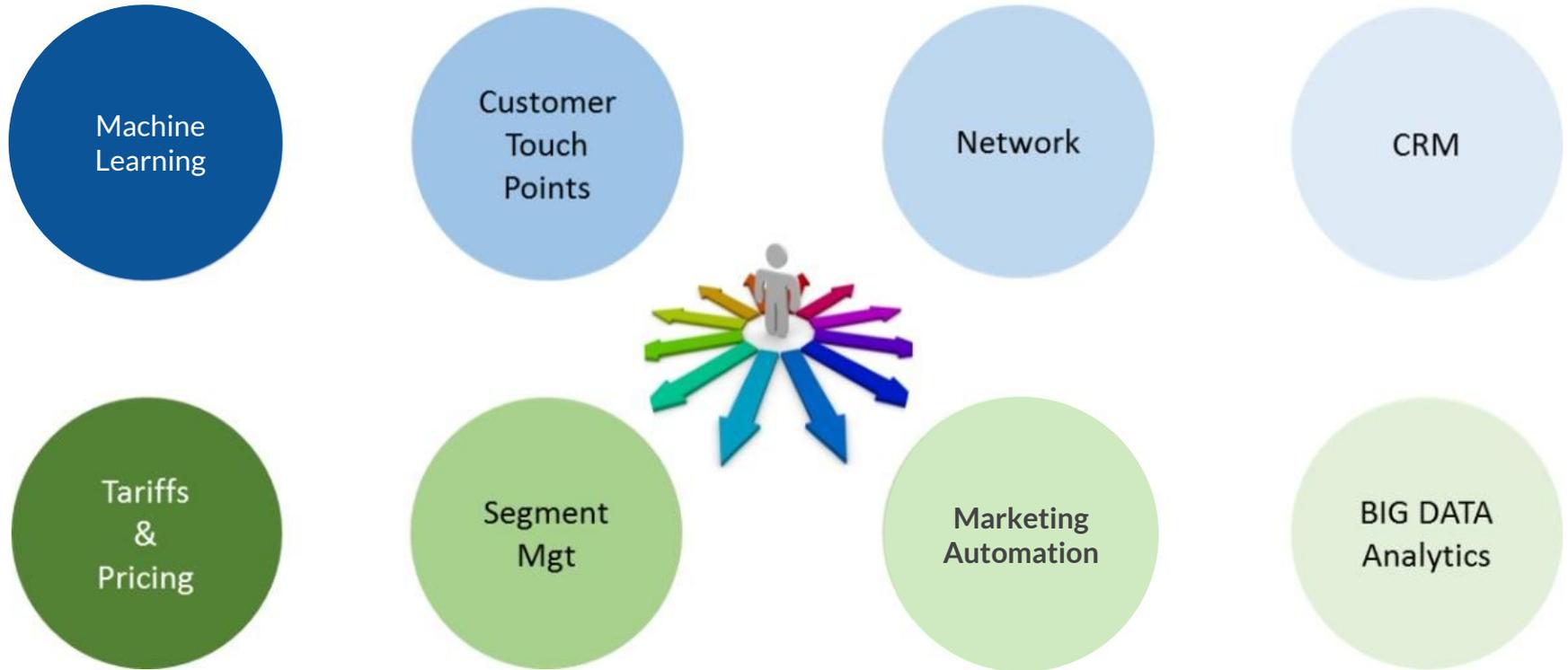
.....



Customer Relationship Management



Customer Experience Management



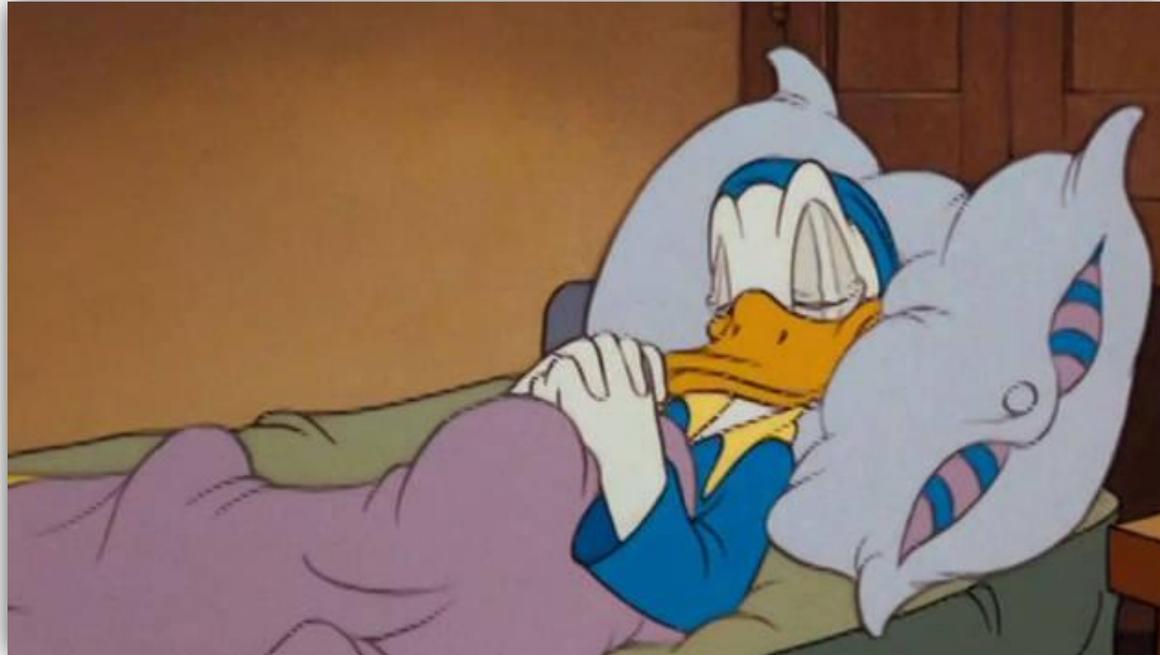
“In palio ci sono i cuori, le menti e i soldi dei clienti.”

(Google) **EXPERIENCE, Il Nuovo Campo di Battaglia dei Brand**

La digitalizzazione della customer experience

Luca Foschi & Giulia Ventrucci
B&T - DORELAN

Il lavoro ideale



Collaudatore di materassi !

I NOSTRI VALORI

MADE IN ITALY

QUALITA' E UNICITA'

RICERCA E INNOVAZIONE

RIPOSO PERSONALIZZATO



COSA PRODUCIAMO

Produciamo e progettiamo il **sistema letto** di alta qualità: esclusive collezioni di materassi, letti, sommier, reti, guanciali e complementi d'arredo per la camera da letto, ideati per garantire il massimo del comfort.

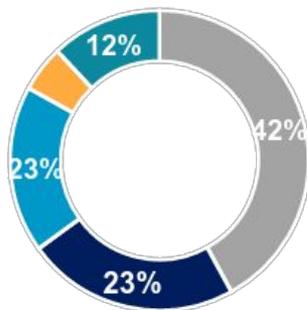
Ogni elemento delle preziose collezioni Dorelan è disponibile in una vasta gamma di versioni e tecnologie per consentire di creare in libertà il **sistema letto ideale**.



I NUMERI

FATTURATO 2016:

€ 42.500.000



- DOMESTICO ITALIA
- DORELANBED
- HOTEL
- NAVALE
- ESTERO

Franchising

dorelanbed
I negozi dei tuoi sogni



65 Negozi DorelanBed in tutta Italia. Altri 10 in apertura nel 2017.

3 Negozi DorelanBed all'estero (Parigi, Malta e Algeri).

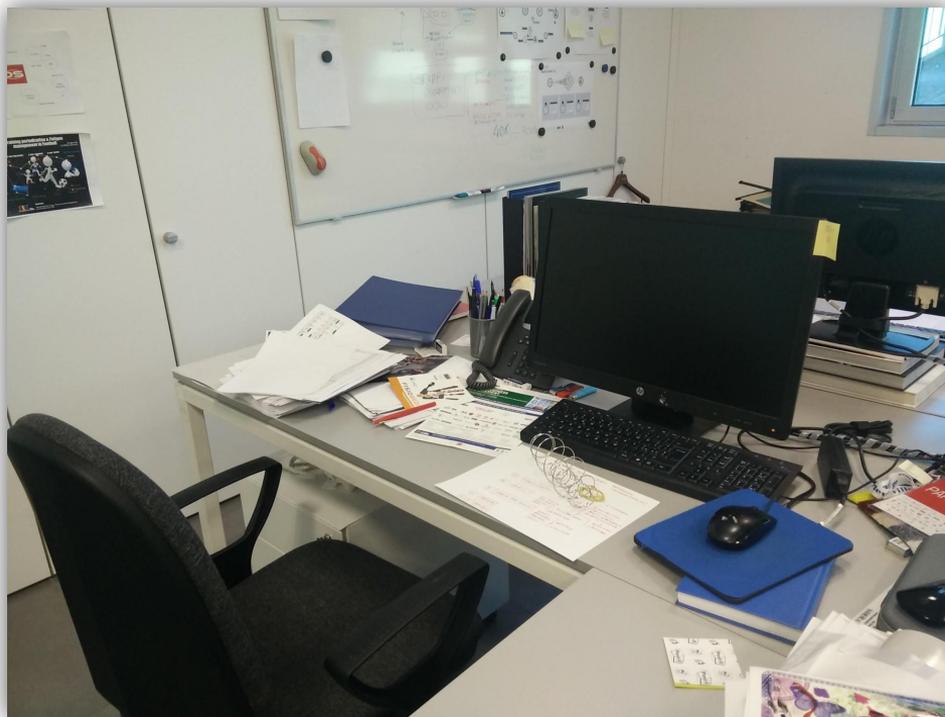
1968: DA DOVE SIAMO PARTITI



2017: DOVE SIAMO



Gestione Customer Care fino al 2016



all'inizio un solo touch point



diversi touch point



Tanti touch point



Troppi touch point !



la soluzione !



Gestione lead oggi



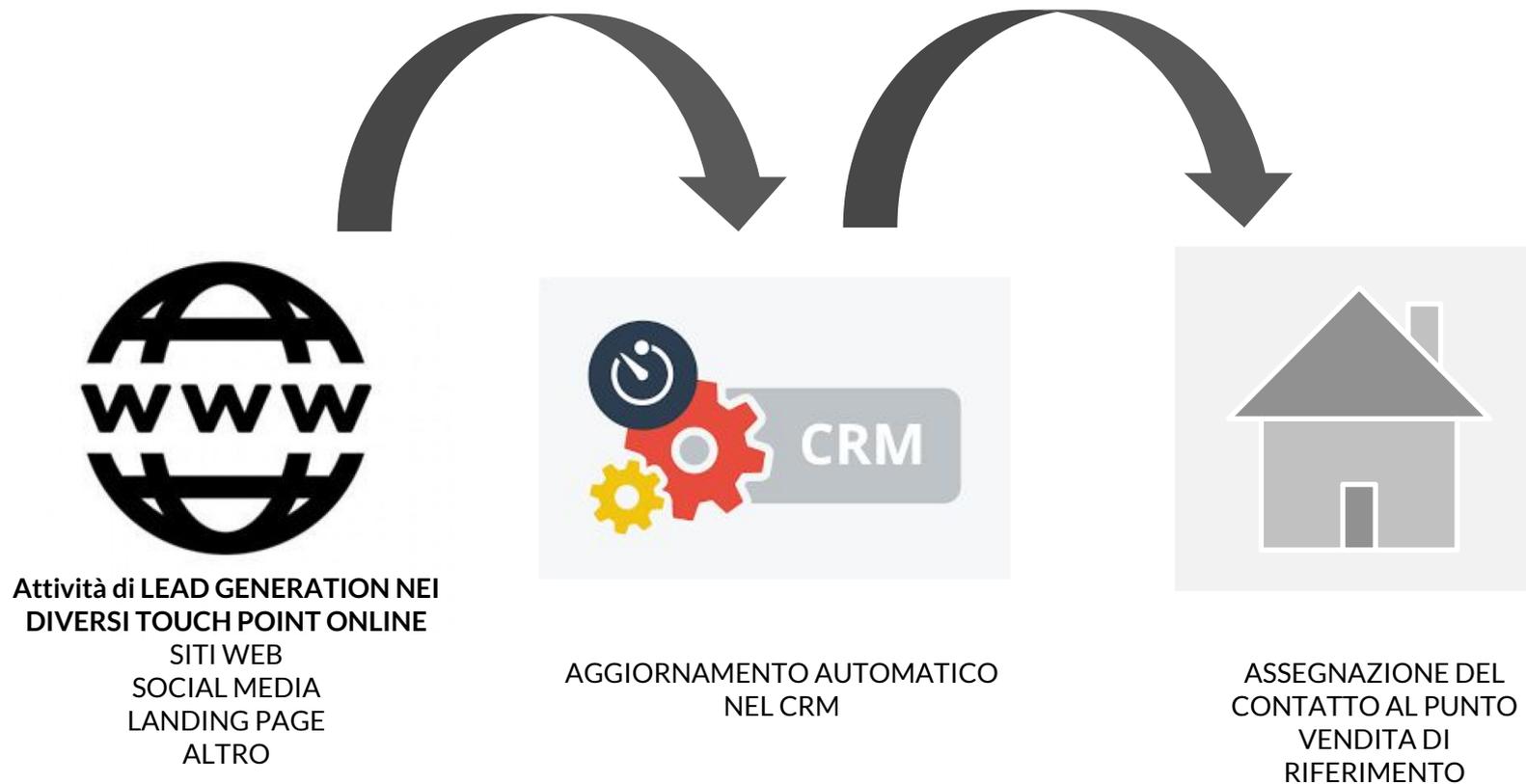
OBIETTIVI:

- Unico repository contatti B2C (fiere, web. ...)
- Unico repository contatti B2C (web, social, eventi...)
- Gestione CRM Integrata

Distribuzione ordinata dei flussi di dati



Flusso dei Leads



Gestione lead oggi

Browser: <https://dorelan.incrm.it/index.php>

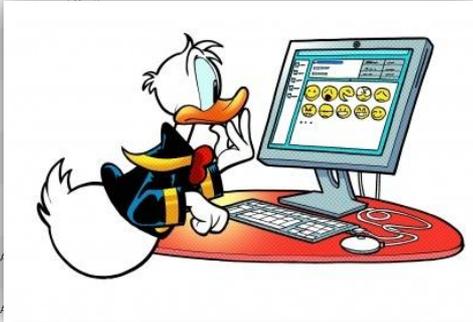
App Guida alle dimensioni Dorelan B&T Spa (@D) Come ottimizzare le ir... Come ottenere visite... Dorelan (@dorelanital) (1) Dorelan Bitly. The power of th... DORELAN - Dormire F Frasi, citazioni e aforis... Dormire: frasi, aforisn... Essential Tools: risorse 60+ Social Media Ma

CONTATTI MARKETING ASSISTENZA ATTIVITÀ COLLABORAZIONE TUTTO Nuovo Cerca... Giulia

CONTATTI

Visualizza Contatti

	Nome	Cognome	Origine Lead	Dettaglio Origine Lead	Descrizione evento / fiera	Utente	Campagna di riferimento	Link campagna di riferimento	E già cliente	Status An
<input type="checkbox"/>	Sig. DAVID CHERTOK	CHERTOK	Contatto telefonico			Dorelanbed LaSpezia		http://	No	
<input type="checkbox"/>	Sig. silvano bolognesi	bolognesi	Visita punto vendita			Dorelanbed Modena		http://		
<input type="checkbox"/>	Sig.ra annalisa finizio	finizio	Visita punto vendita			Dorelanbed Modena		http://		
<input type="checkbox"/>	Sig.ra FRANCESCA ROTA	ROTA	Visita punto vendita		CLIENTE DI PASSAGGIO A PARMA	Dorelanbed Parma		http://	No	
<input type="checkbox"/>	Sig.ra monica bazzani	bazzani	Visita punto vendita			Dorelanbed Modena				
<input type="checkbox"/>	Sig. riccardo bedetti	bedetti	Visita punto vendita			Dorelanbed Modena				
<input type="checkbox"/>	Sig. oliviero lo bianco	lo bianco	Visita punto vendita			Dorelanbed Modena				
<input type="checkbox"/>	Sig. ANDREA TELLINI	TELLINI	Visita punto vendita			Dorelanbed LaSpezia				
<input type="checkbox"/>	Sig.ra TERESA PETROCCIONE	PETROCCIONE	Visita punto vendita			Dorelanbed Parma				
<input type="checkbox"/>	LUCA DALL'ARM	DALL'ARM	Web Form	Catalogo Collezione		Giulia Ventrucci	FORM DOWNLOAD C	COLLEZIONE		
<input type="checkbox"/>	Giorgia Losi	Losi	Web Form	Catalogo Collezione		Dorelanbed Genova	FORM DOWNLOAD C	COLLEZIONE		



Gestione ticket Customer Care oggi

[TICKETS](#)
[MARKETING](#)
[ASSISTENZA](#)
[ATTIVITÀ](#)
[COLLABORAZIONE](#)
[TUTTO](#)
Nuovo
Luca Fos

[+ Nuovo Reclamo](#)
[Visualizza Tickets](#)
[Importa Tickets](#)

TICKETS

	Creato il	Numero	Oggetto	Contatto di riferimento ticket	Contenuto Ticket	Tipologia del reso	Motivo del reso	Stato	Soluzione	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	03/05/2017 14:00	644	Richiesta assistenza da Web Form	STEF***A...CHINI	BUONGIORNO, GENTILMENTE VOLEVO CONOSCERE IL COSTO DEL TOPPER HD 3,5 PER MATERASSO MATRIMONIALE DI DIMENSIONI 160X190 RINGRAZIO E SALUTO. S****IIASA****INI	Chiuso	Gentile Cliente, La ringraziamo per l'interesse rivolto verso i prodotti Dorelan. Il costo del Topper HD 3,5 160x190 è di 620€ IVA inclusa. Cordiali saluti le comuniciamo che il suo ticket è stato chiuso.	Le a Don...iconi	i	
<input type="checkbox"/>	02/05/2017 08:46	643	Richiesta assistenza da Web Form	gi...istac...ti	Buongiorno, sono un privato e gradirei ricevere informazioni per l'acquisto della rete ed il materasso. Ho mia madre invalida e vorrei acquistare un buon letto, è possibile acquistare da voi direttamente? ci sono sconti per invalidi? grazie mille per la gentile risposta.cordiali saluti. G...a stu...tti	Chiuso	Gentile Cliente, La ringraziamo per la preferenza accordata al marchio Dorelan. La informiamo che non vengono effettuate vendite dirette e/o online. Per preventivi ed informazioni dettagliate sugli articoli, i nostri rivenditori sono a Vs completa disposizione e con professionalità e cortesia potranno fornirvi tutti i dettagli in merito agli articoli a cui siete interessati. I punti vendita sono elencati nel sito www.dorelan.it le comuniciamo che il suo ticket è stato chiuso.	Le a Don...oni	i	

Buongiorno, circa tre anni fa

Cronologia



Lo stato attuale

- **Gestione Contatti**

- *Leads*
- *Prospect*
- *Clienti*

- **Marketing**

- *Campagne*
- *Analisi statistica*

- **Customer Care**

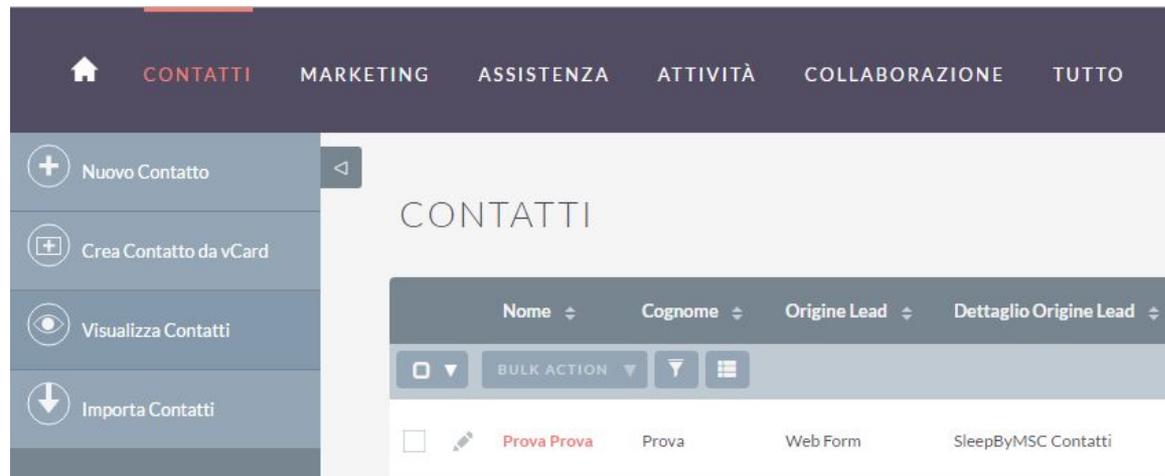
- *Pre vendita*
- *Post vendita*

- **Attività**

- *Gestione flussi CC*
- *Agenda commerciale*

- **Collaborazione**

- *Raccolta dati*
- *Distribuzione informazioni*



Sviluppi Futuri

Maggio
2017

**Customer Care
1° Liv.**
Presso i punti
vendita Affiliati

**Integrazione Gestionale
Punti Vendita**
Tracciatura completa da
Leads a Cliente
Gestione Garanzia estesa
Marketing mirato

Integrazione ERP
Unico Portale per i Punti
Vendita per la
distribuzione dei
documenti Commerciali

Le caratteristiche del CRM ideale



le technologie

suite CRM



Google Cloud Platform
Compute Engine



Hootsuite™

mailup®
BE RELEVANT

e ora possiamo collaudare i materassi !



dorelan®
dormire bene vivere meglio

GRAZIE