

# CX 2020

SECONDA EDIZIONE

**18.10.2018**

**18 OTTOBRE 2018** 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

**18.10.2018**

**ORACLE®**

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

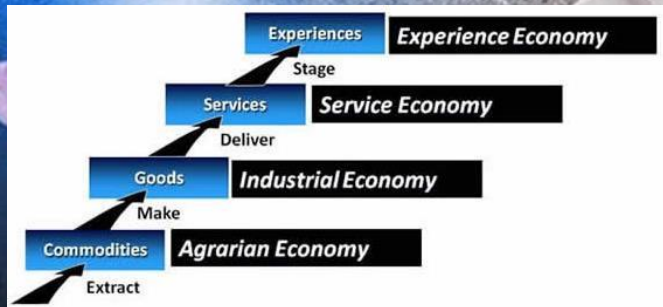
# ONE Company

## Customer eXperience Management: l'evoluzione del CRM

Massimo Savazzi

CX Sales Development Manager Italy

ORACLE®



Philosophy: the totality of the cognitions given by perception; all that is perceived, understood, and remembered.

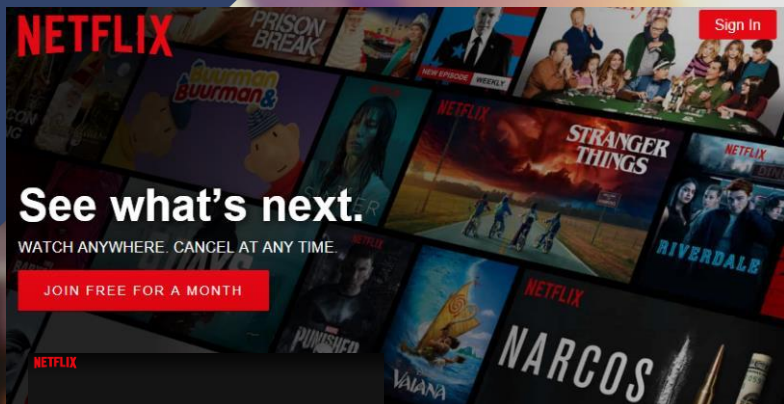


# CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# Economia dell'Esperienza



**NETFLIX**

PRISON BREAK  
SUMMER BURMAN  
NEW EPISODE WEEKLY  
STRANGER THINGS  
RIVERDALE  
NARCOS

See what's next.  
WATCH ANYWHERE. CANCEL AT ANY TIME.

JOIN FREE FOR A MONTH

Sign In



There's something for everyone with Prime!

Check out what's included with your Prime membership.

TRY PRIME

\*10/month. Cancel anytime. See more plans >

prime

Ship Stream Shop Read More



Chi vuole guardare Netflix?

NETFLIX

Stiglia

Cerca

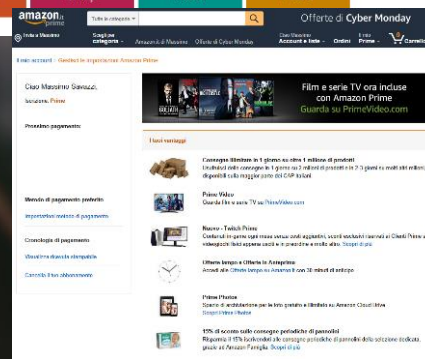
Messaggio

ORIGINALE NETFLIX  
**STRANGER THINGS**  
98% compatibilità: 2017 2 stagioni

La scomparsa di un ragazzino in una cittadina porta alla luce un mistero in cui si mescolano esperimenti segreti, spaventose forze soprannaturali e una strana bambina.

▶ RIPRODUCI + LA MIA LISTA

VALUTA QUESTO TITOLO



amazon.it

Offerte di Cyber Monday

Chi non è registrato: Gestisci le esperienze Amazon Prime

Ciao Massimo! Salvo approvazione Prime

Film e serie TV ora incluse con Amazon Prime. Guarda su PrimeVideo.com

Prossimo pagamento:

I tuoi vantaggi:

- Consegna Standard: In 1 giorno su oltre 1 milione di prodotti. Includi tutti i vantaggi in 5 giorni su 2 milioni di prodotti e in 7-11 giorni su tutti gli articoli disponibili con consegna più rapida.
- Prime Video: Guarda film e serie TV su PrimeVideo.com
- Prime Music: Goditi il meglio della musica senza costi aggiuntivi. Scopri i vantaggi di Amazon Music su Amazon.it
- Prime Reading: Goditi il meglio della lettura su Kindle su Amazon.it
- Prime Photos: Goditi il meglio delle foto su Amazon.it
- 1% di sconto sulle consegne postali di Amazon.it

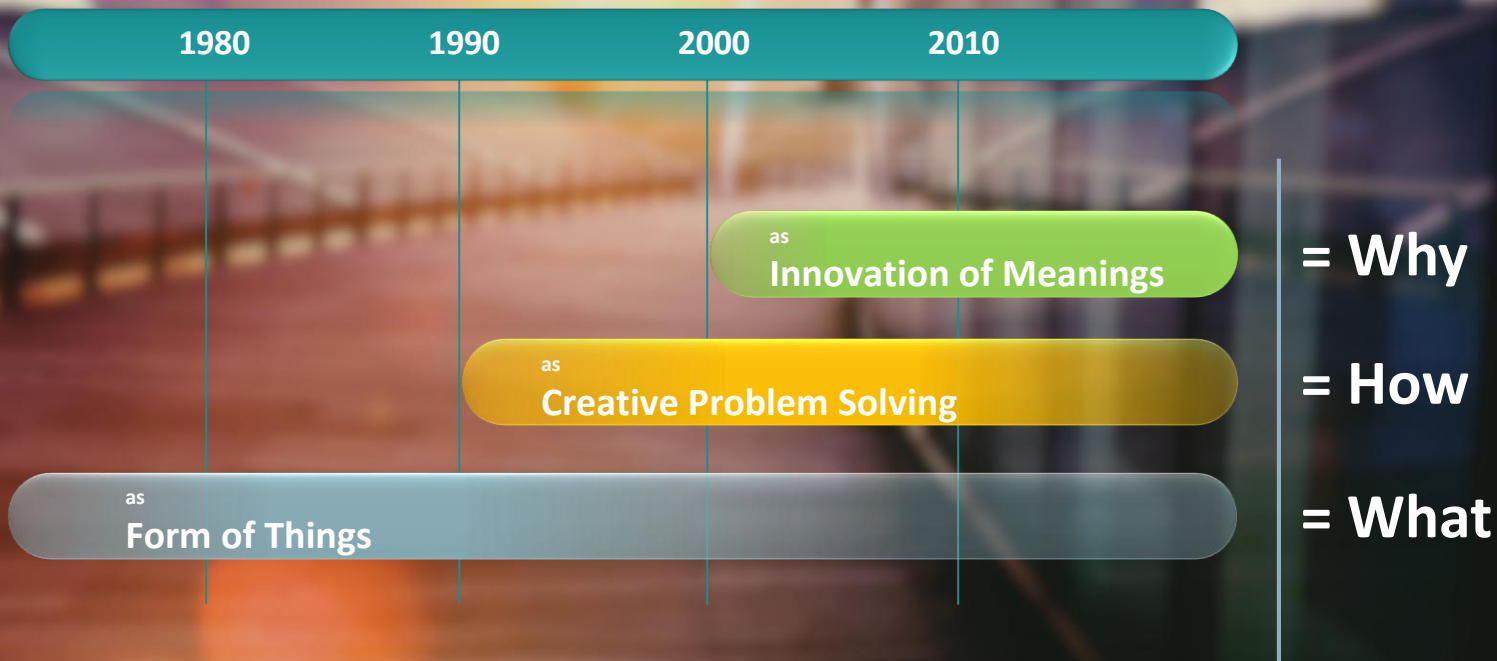
ORACLE

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

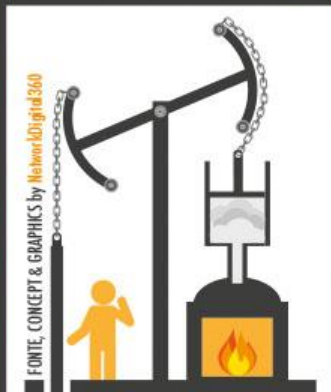
18.10.2018

# Evoluzione dell'Innovazione



## Industry X.0

### INDUSTRIA 1.0



Nascita della macchina a vapore e conseguente meccanizzazione della produzione grazie allo sfruttamento della potenza di acqua e vapore

1784

### INDUSTRIA 2.0



Introduzione dell'elettricità e del petrolio come nuove fonti energetiche e avviamento della catena di montaggio per una produzione di massa

1870

### INDUSTRIA 3.0



Arrivo dell'informatica e dell'elettronica che incrementano ulteriormente i livelli di automazione e avviano la digital transformation della fabbrica

1970

### INDUSTRIA 4.0



Utilizzo di una combinazione di tecnologie atte a favorire una produzione industriale del tutto automatizzata e interconnessa

2011

# Service Transformation

05.06.14

## The Newest Piece Of The Sharing Economy: A Subscription Service For Washing Machines

Don't want to pay the upfront cost of a high-quality washer? Now you can rent a big, bulky appliance for a monthly fee and help benefit the environment while you're at it.



The screenshot displays the Lavadi website interface. At the top, the Lavadi logo is on the left, and navigation links for 'Chi siamo', 'Come funziona', 'FAQ', and 'Scarica l'app' are on the right. The main content area features a light blue background with line-art illustrations of a wardrobe. The headline reads 'Il bucato si fa in un'app.' followed by the text 'Inserisci il CAP e verifica la copertura nella tua zona. Ricevi un buono da 10 € per il primo ordine.' Below this is a form field labeled 'Inserisci il CAP' and a red button labeled 'Verifica la copertura'. A second section has a teal background with the text 'Il nostro servizio è: Avanzato basato sulla tecnologia della start up britannica' and a smartphone displaying the Lavadi app logo.



**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# Humans

Intelligenza

Sensori

Attuatori

ORACLE

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# Humans & Robots?



Intelligenza

Sensori

Attuatori



**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# Humans & Robots!



Intelligenza

Sensori

Attuatori

Sensori



Intelligenza



Attuatori



**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018



Alexa, hai  
pianificato il  
lavaggio?

*150 ms later...*

Si, inizierà alle 13.27 così da avere  
il consumo minimo e guadagnare  
più punti Green. Candy mi ha  
avvisato che domani devono  
sostituire la cartuccia die  
detergenti.

ORACLE

# CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# ONE EXPERIENCE



ORACLE<sup>®</sup>  
ORACLE

**CX2020**  
SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# Trasformazione Digitale 4.0

ORACLE

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

# ALL IN ONE

CONNECTED  
DATA

CONNECTED  
INTELLIGENCE

CONNECTED  
EXPERIENCES

ORACLE

**CX2020**

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

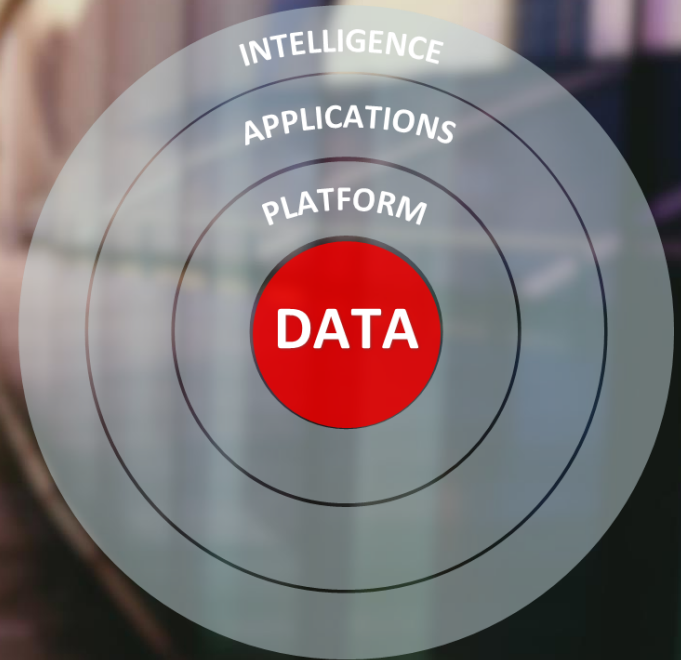
# One Company

Clienti

Prodotti

Dipendenti

Partners





# CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

## Tomorrow's Customer eXperience, Today

ORACLE®

Customer Experience  
Cloud



ORACLE®

# CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

## Customer eXperience Management

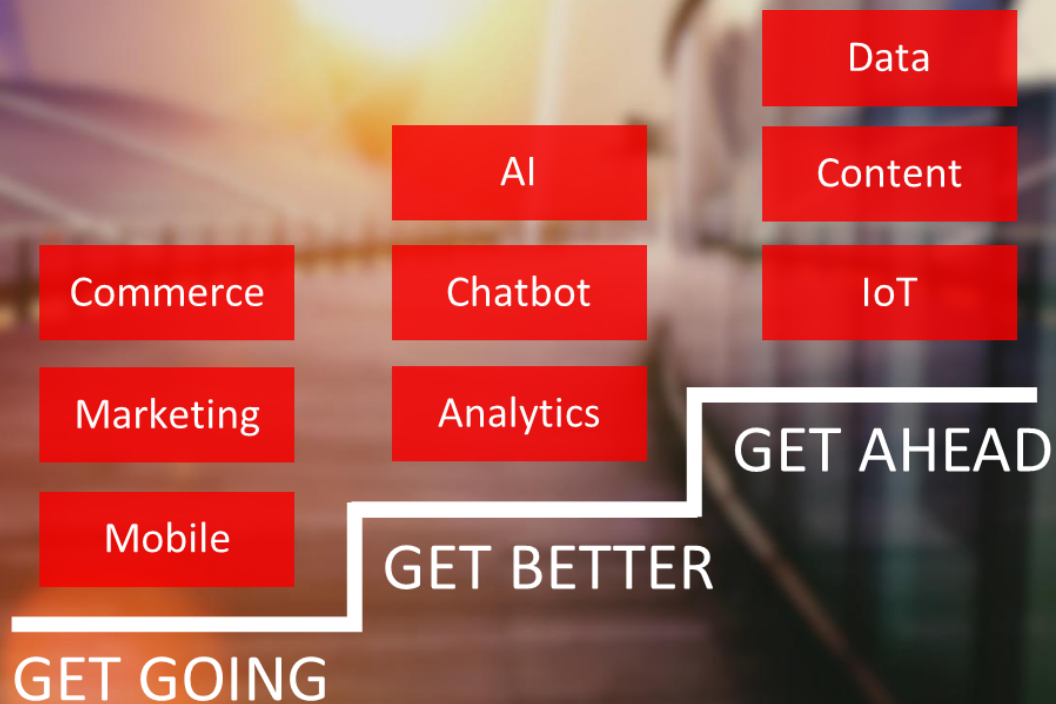
ORACLE®

Cloud

		Integration	ERP	CX	
Container	Dev Tools	Mobile	EPM	Marketing	IoT
Compute	Database	Chatbot	SCM	Commerce	AI
Storage	Security	Content	HCM	Sales	Data
Network	Mngt	Analytics	Industry Platform	Service	Social
IaaS	PaaS		SaaS		DaaS

ORACLE®

# Un metodo per Crescere



# Grazie!

The Oracle logo consists of the word "ORACLE" in white, uppercase, sans-serif font, centered within a solid red square.

ORACLE®

The CX2020 logo features the text "CX2020" in a bold, sans-serif font, with "CX" in white and "2020" in orange. Below this, the words "SECONDA EDIZIONE" are written in a smaller, white, uppercase, sans-serif font, separated from the text above by a thin white horizontal line.

**CX2020**  
SECONDA EDIZIONE