

CX 2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

18 OTTOBRE 2018 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

CX 2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

selligent 
MARKETING CLOUD



Si scrive AI, si legge Customer Experience



Gian Musolino, Country Manager Italy
Selligent Marketing Cloud
gian.musolino@selligent.com

THE ENTITLED CONSUMER

en·ti·tled

in 'tīdld, en 'tīdld/ *Aggettivo*

Ognuno di loro crede intrinsecamente di avere dei buoni motivi per meritarsi privilegi o trattamenti speciali



Value Convenienza



Value
Velocità



Value
Qualità del servizio



Value
Rilevanza

Eppure 30 anni fa, il futuro ci appariva meraviglioso



Un mondo
connesso



Banda infinita



Potenza di
calcolo a buon
mercato



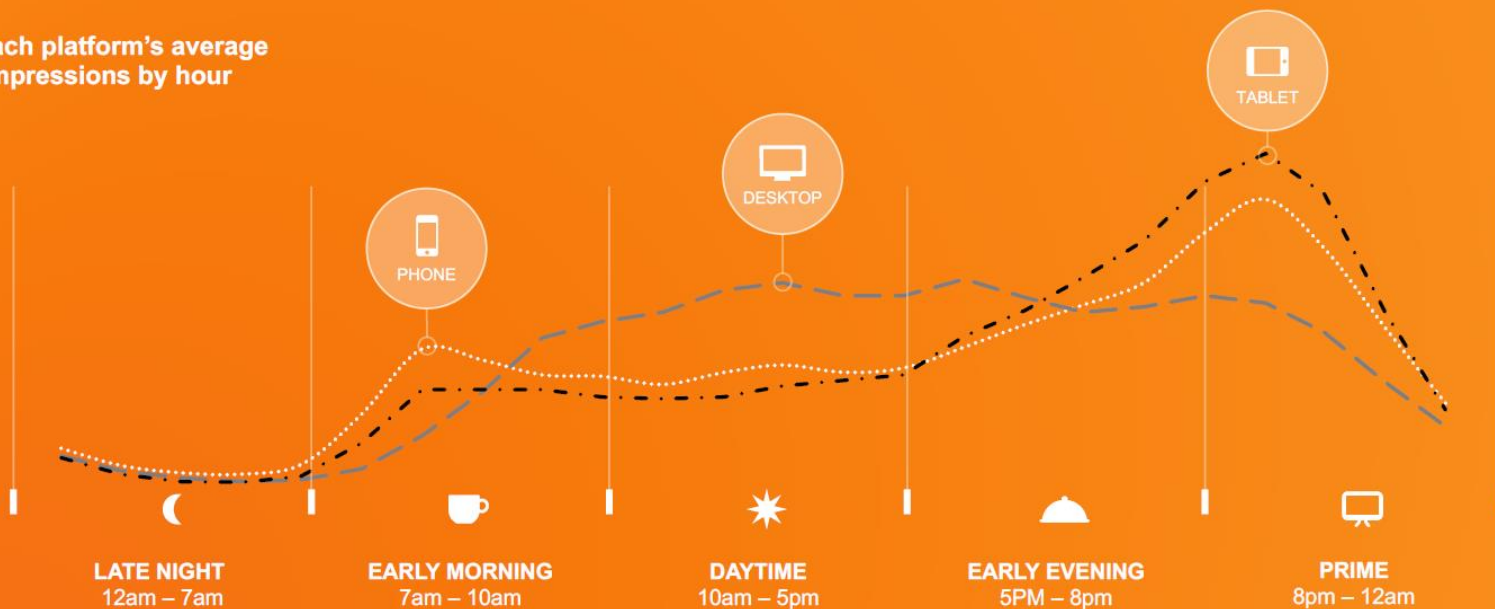
Mobilità



Video

I consumatori usano abitualmente più dispositivi

% of each platform's average daily impressions by hour





Hanno gusti e abitudini molto diverse



Hanno grande facilità a reperire informazioni



Non sono fedeli

I Consumatori sono sempre più sofisticati



Quel futuro è oggi ...



- I consumatori di oggi sono programmati per volere tutto e subito
- Si aspettano che i Brand li riconoscano come singoli individui non come parte di un target
- Meno preoccupati della privacy
- Vogliono un'esperienza individualizzata in cambio delle molte informazioni che sono disposti a condividere con i Brand

THE ENTITLED CONSUMER

**Persone appunto
intrinsecamente convinte
di avere dei
buoni motivi per meritarsi
privilegi o trattamenti speciali**



PERCHE' QUESTO SOGNO SI E' TRASFORMATO IN INCUBO ?



Dati

O meglio di come gestiamo i dati ...

- ➡ *Ne abbiamo e ne raccogliamo molti*
- ➡ *Più di natura socio demografica e transazionale che comportamentale*
- ➡ *Li organizziamo in Silos separati ... un po' come le nostre aziende*

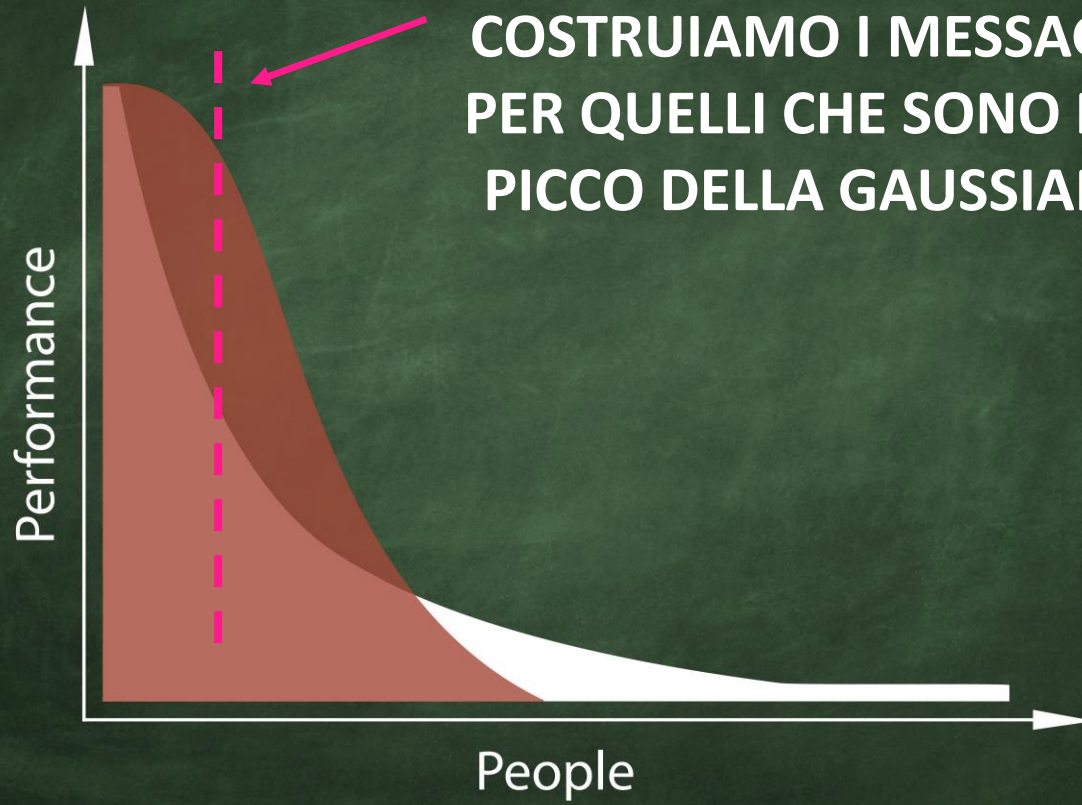
e quindi alla fine ... visto che comunque siamo sempre sotto pressione alla ricerca del risultato



Spariamo alla punta dell'Iceberg

L'open rate delle NL è in caduta libera oggi è sotto al 20% ed era intorno al 50% solo 4 anni fa

fonte: www.statista.com



**COSTRUIAMO I MESSAGGI
PER QUELLI CHE SONO NEL
PICCO DELLA GAUSSIANA**



- 150 milioni di utenti registrati
- Più di 2 milioni di artisti
- Il cantante più ascoltato è stato Ed Sheeran
- 41 milioni di persone lo hanno ascoltato





- 150 milioni di utenti registrati
- Più di 2 milioni di artisti
- Il cantante più ascoltato è stato Ed Sheeran
- 41 milioni di persone lo hanno ascoltato





- 150 milioni di utenti registrati
- Più di 2 milioni di artisti
- Il cantante più ascoltato è stato Ed Sheeran
- “Solo” 41 milioni di persone lo hanno ascoltato
- Il **72%** degli utenti non lo hanno ascoltato



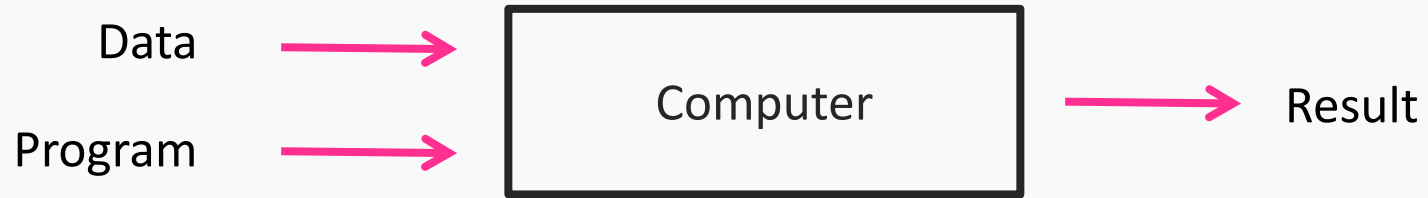
A stylized graphic of a human brain with glowing blue and red neural connections and circuitry. The letters 'AI' are prominently displayed in white over the brain.

AI

Machine learning

impara dall'esperienza

Traditional Programming



Machine learning



☰ Browse

Kids

NETFLIX



🔍 Search

Continue Watching



Top 10 for You

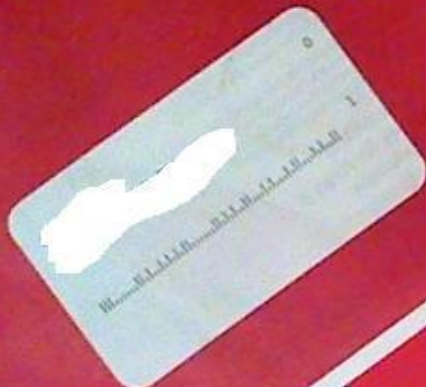


Popular on Netflix



NETFLIX

REGISTERED
FIRST CLASS MAIL
ALL POSTAGE
PAID
NETFLIX



ALONG EDGE
▶ REMOVE ENVELOPE
▶ YOUR COPY OF

NETFLIX

**2 WEEKS
FREE!**

Go to: www.netflix.com/specialoffer
Enter code: **A80015372**

No Due Dates. No Late Fees - Ever.

**2 WEEKS
FREE!**

Go to: www.netflix.com/specialoffer
Enter code: **A80015372**

No Due Dates. No Late Fees - Ever.

Rent Movies From Netflix

Pull off for a
**FREE
TRIAL**

See reverse for details.

www.netflix.com/specialoffer

There's no business like blow business.

NETFLIX

NARCOS

A NETFLIX ORIGINAL SERIES



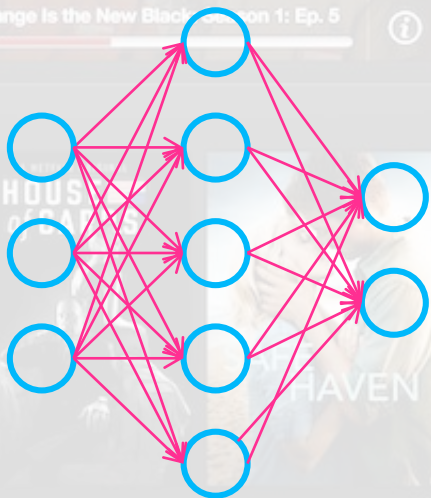
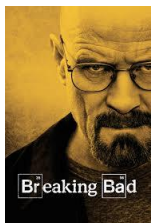
ALL EPISODES
August 28

NETFLIX

- 104 milioni di utenti registrati
- Più di 1.200 serie e 4.400 film
- “Solo” 27 milioni hanno visto Narcos
- Il 75% degli utenti non lo hanno visto

Raccomandazioni personalizzate

Profile data (ratings)



Predicted top 3



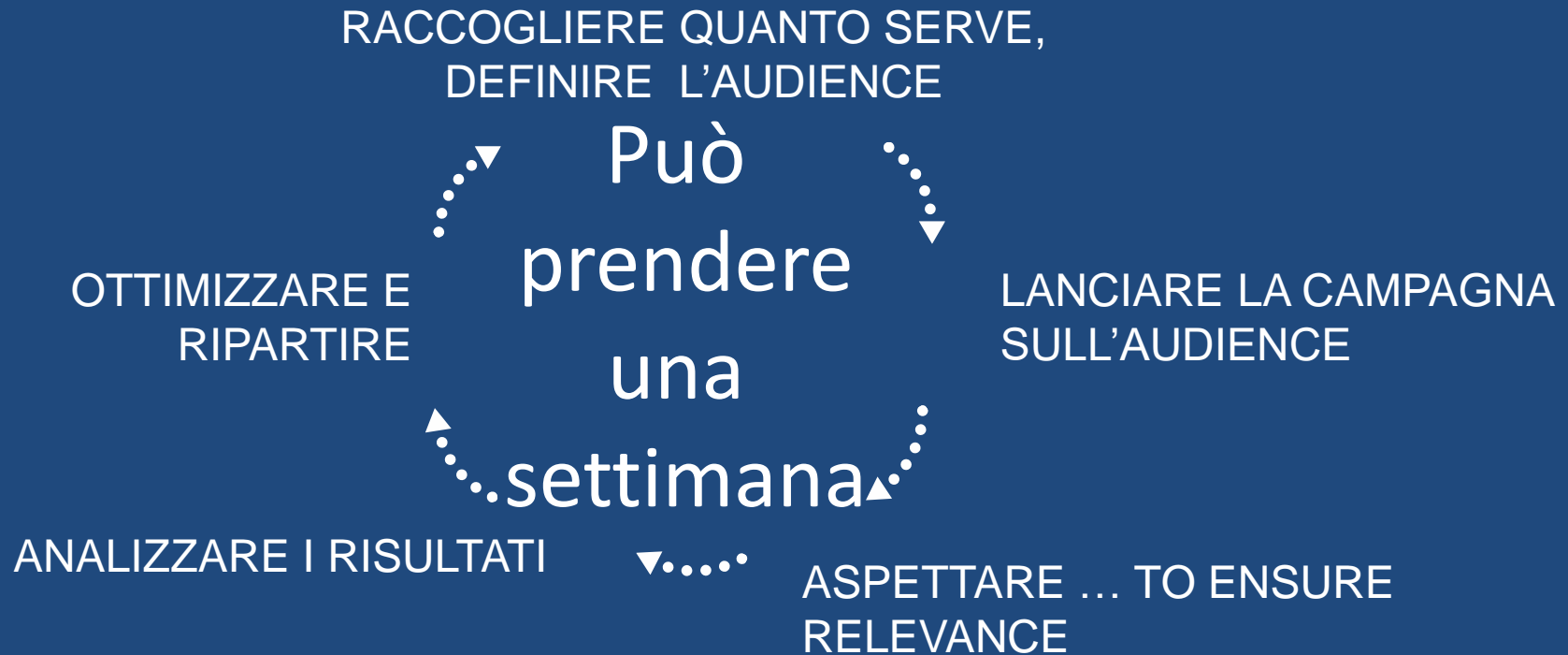
dati

quali

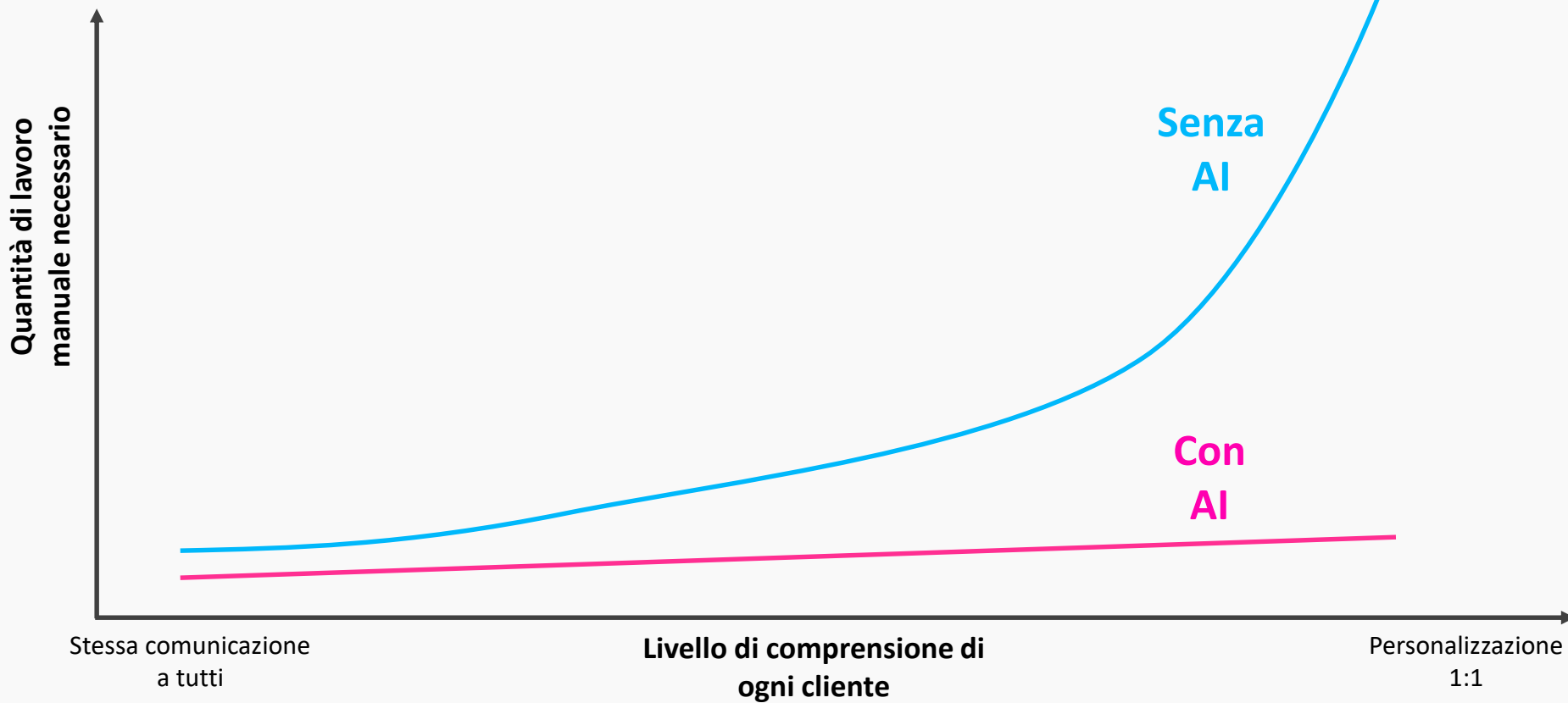
sono

le vostre sfide?

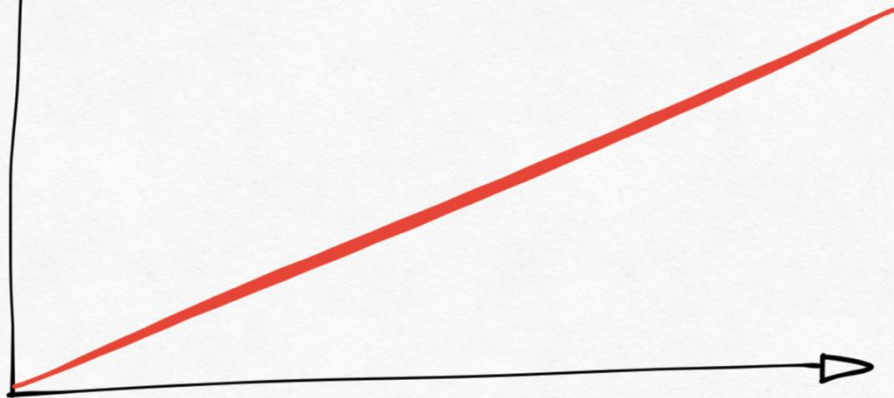
La campagna standard



Marketing ha bisogno di ai



Performance



amount of training data

for all Machine Learning problems/applications

Trovare il giusto contenuto per **OGNI**

Cliente



CHI è?

COSA vuole?

COME / QUANDO lo vuole?





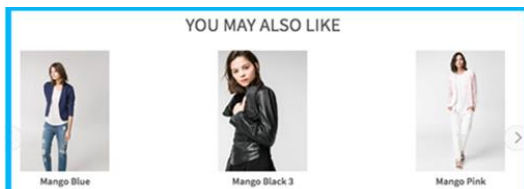
AI IN MARKETING = A BETTER CX FOR EACH
CONSUMER

IN pratica



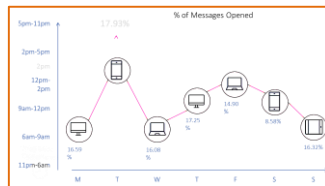
AI per Selligent

1 “what”



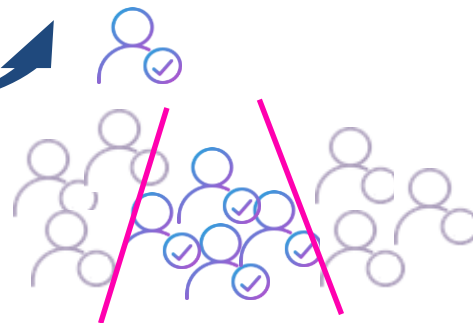
Definire la miglior raccomandazione basandosi sulle regole di business definite dal marketing

2 “when”



Definizione del giusto momento e del miglior canale per far arrivare il messaggio

3 “who”

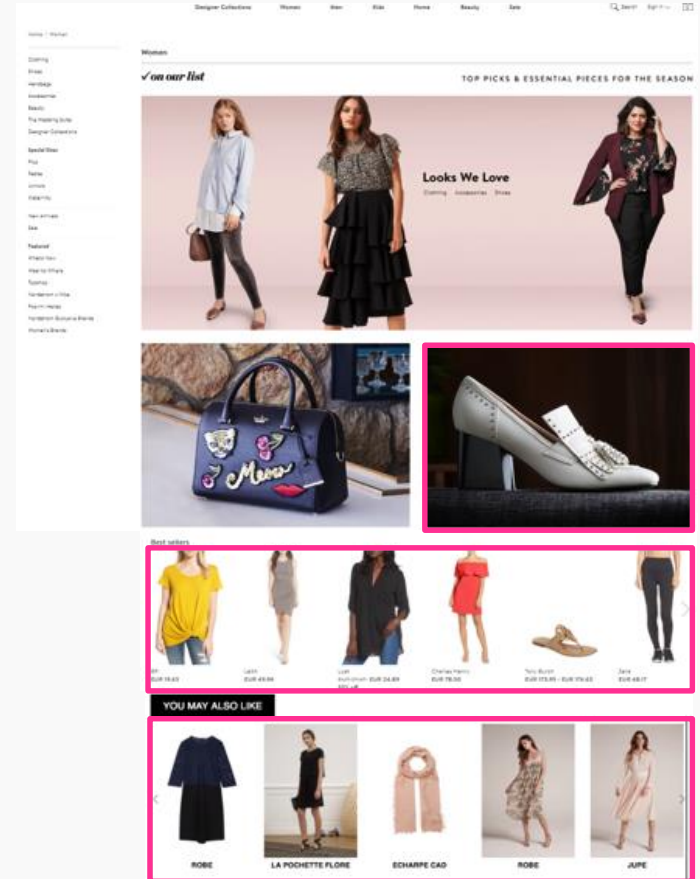


Definizione del miglior target per la campagna

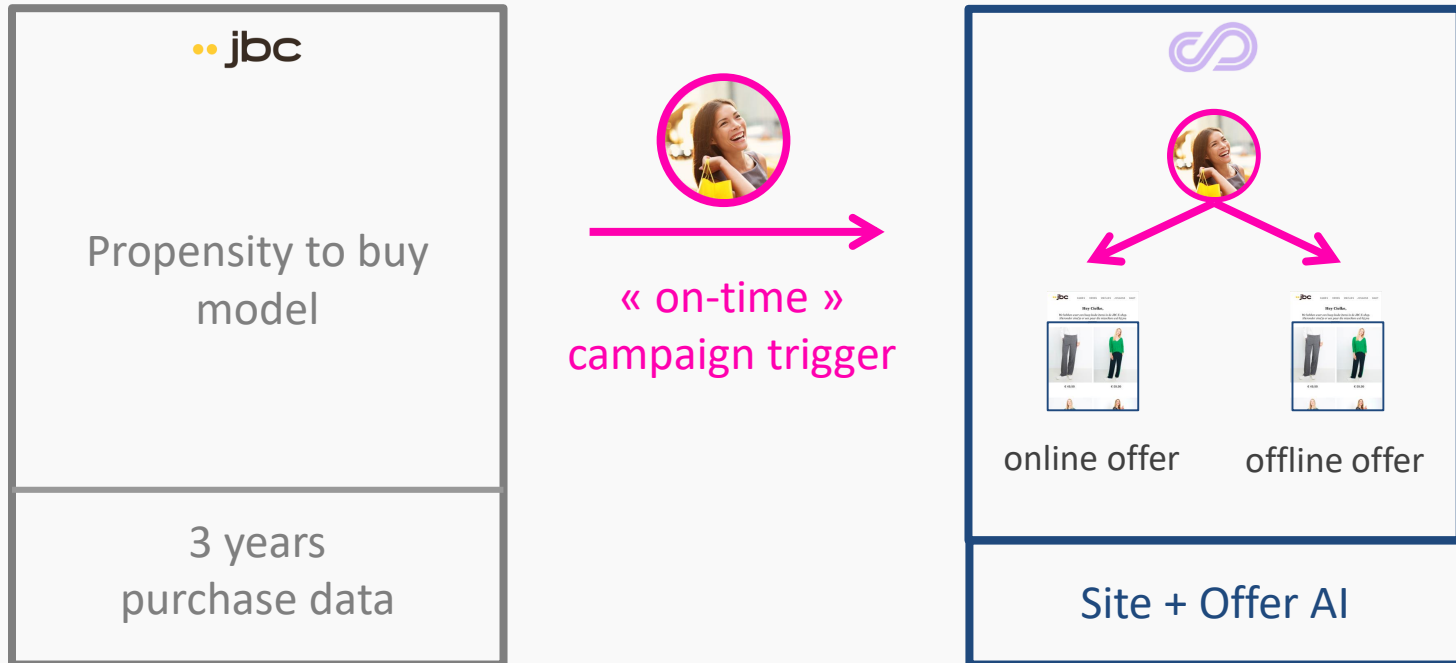
Smart blocks

A Smart Block contains:

- Algoritmi ML per generare offerte **personalizzate** real-time
- Filtri: che permettono di aggiungere **regole di business** alle decisioni
- Possono essere somministrati su ogni canale: **websites, emails, mobile push**

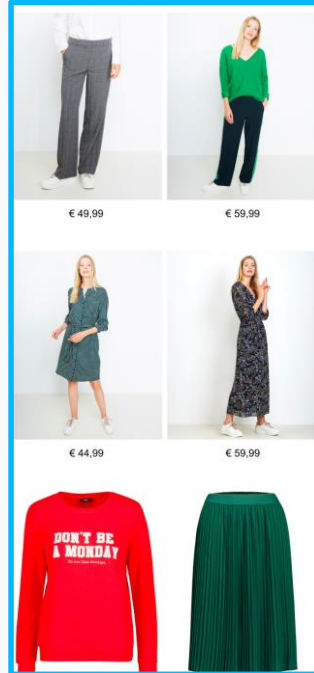


CHURN PREVENTION attraverso la personalizzazione

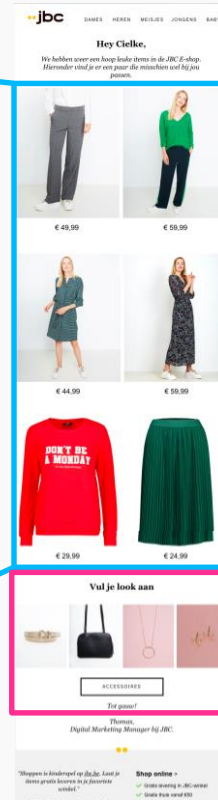


Fully personalized « ON-time » campaign

Smart Block 1





6 raccomandazioni personalizzate sui prodotti



Smart Block 2



B2C retail customers che usano Smart Blocks sui canali web e email

	Senza Smart Blocks		Con Smart Blocks
Pagine di prodotto visitate per sessione	1.12		3.36
Carrello medio	1.18		1.83

Trovare la

giusta AUDIENCE

per una certa OFFERta

Offer AI

Profilo 1

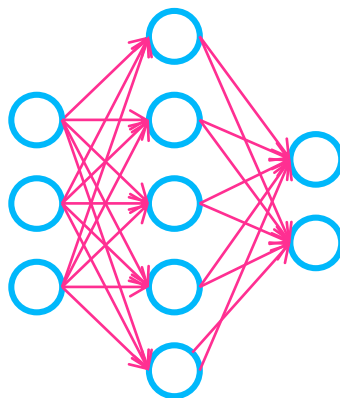


Profilo 2



...

Profilo N



SmartBlock 1



SmartBlock 2

...



SmartBlock N

Audience AI

Campaign 1

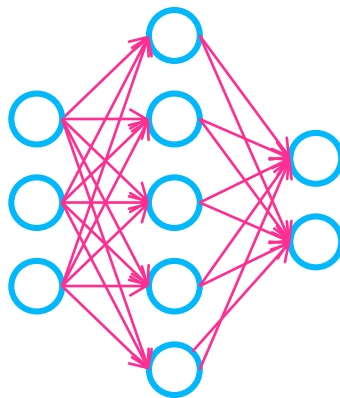


Campaign 2



...

Campaign N



SmartAudience A



SmartAudience B

...



SmartAudience N

A hand holding a blue marker next to a clear container of colorful markers. The background is a blurred whiteboard with some faint markings.

**Back
to
school**

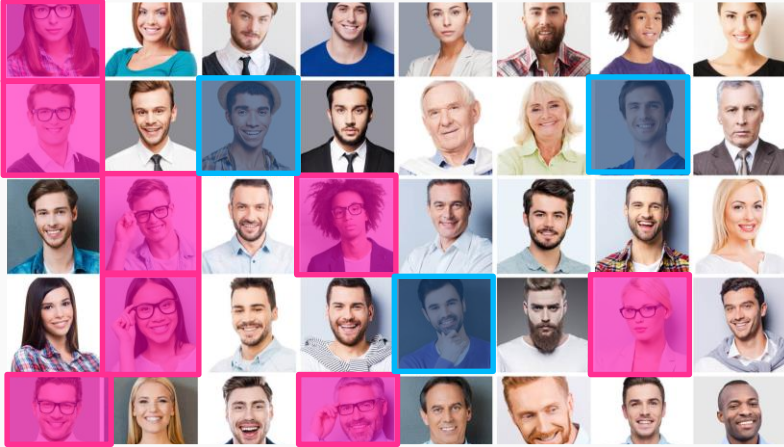
A row of white clothes hanging on metal hangers. The clothes are slightly out of focus, and the hangers are in the foreground.

**New
collection**

An elderly man with glasses reading a newspaper. The newspaper is open, and he is looking at the content. The background is blurred.

**After
season
sports
results**

MORE CAMPAIGNS, SMALLER AUDIENCES



LEADS TO HIGHER PERFORMANCE

CHOOSING

THE RIGHT MOMENT

to engage

Predicting each consumer's habits



- 7 – 7:30am on mobile
- 7:30am – 1pm avoid
- 1 – 2pm desktop
- ...

- 7:30am – 10am avoid
- 10 – 11am push
- 11 – 12:15am avoid
- ...

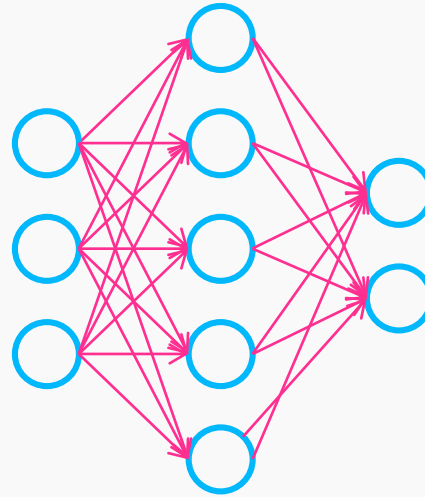
Send time optimization



Profile
Campaign type
Interaction data



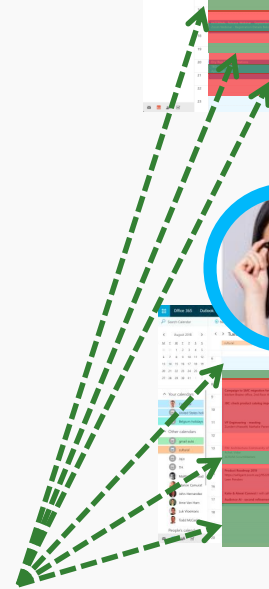
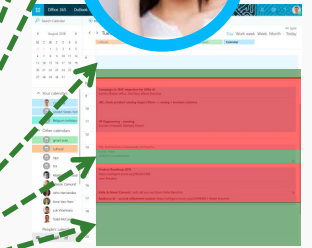
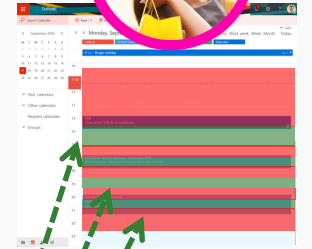
Profile
Campaign type
Interaction data



Trained system



Best send times for each individual



“AI Technologies Will Be in Almost
Every New Software Product by
2020”

Gartner



Thank you!

Gian Musolino, Country Manager Italy
Selligent Marketing Cloud
gian.musolino@selligent.com



Grazie!

CX2020
SECONDA EDIZIONE