

# 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](mailto: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



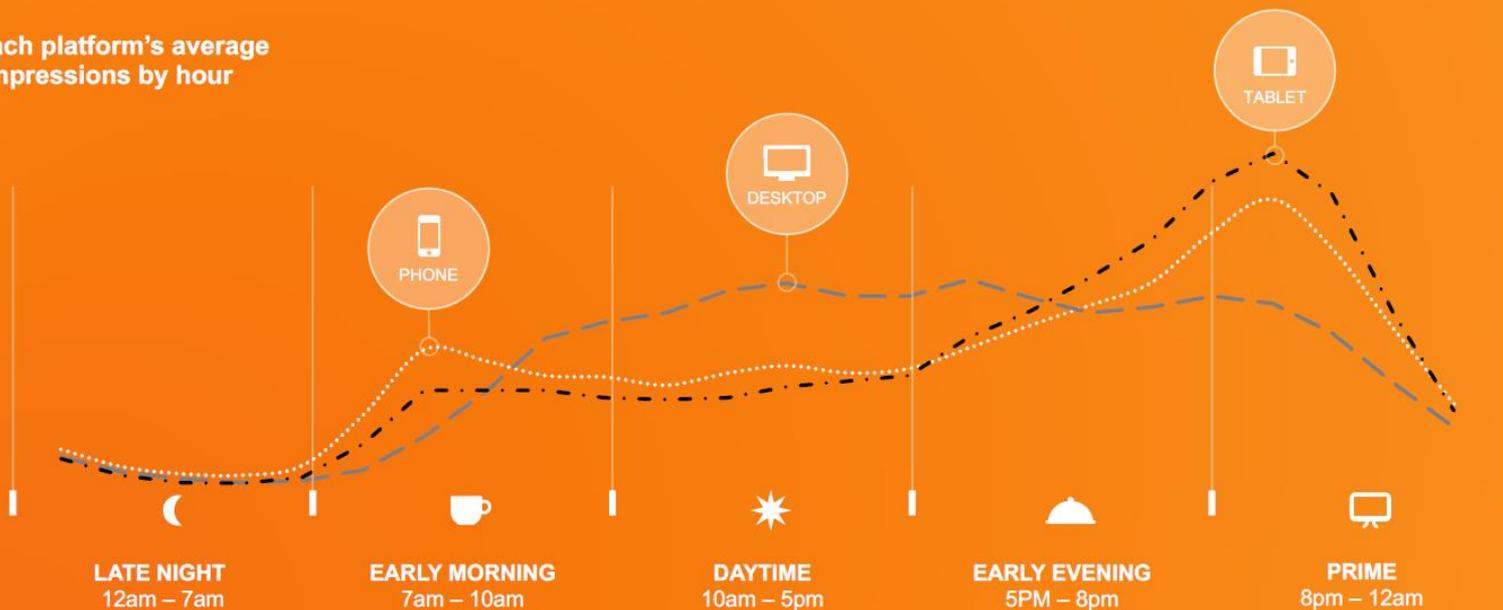
Mobilità



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*

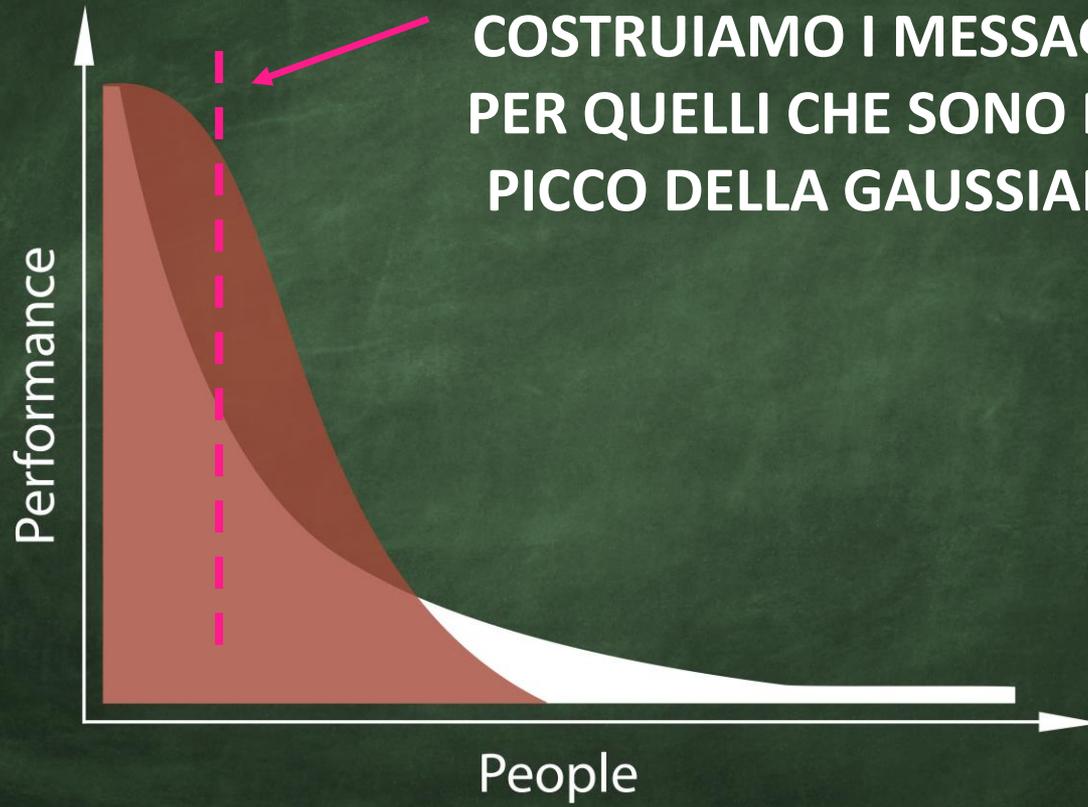
*e quindi alla fine ... visto che comunque siamo sempre sotto pressione alla ricerca del risultato*



Spriamo 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](http://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





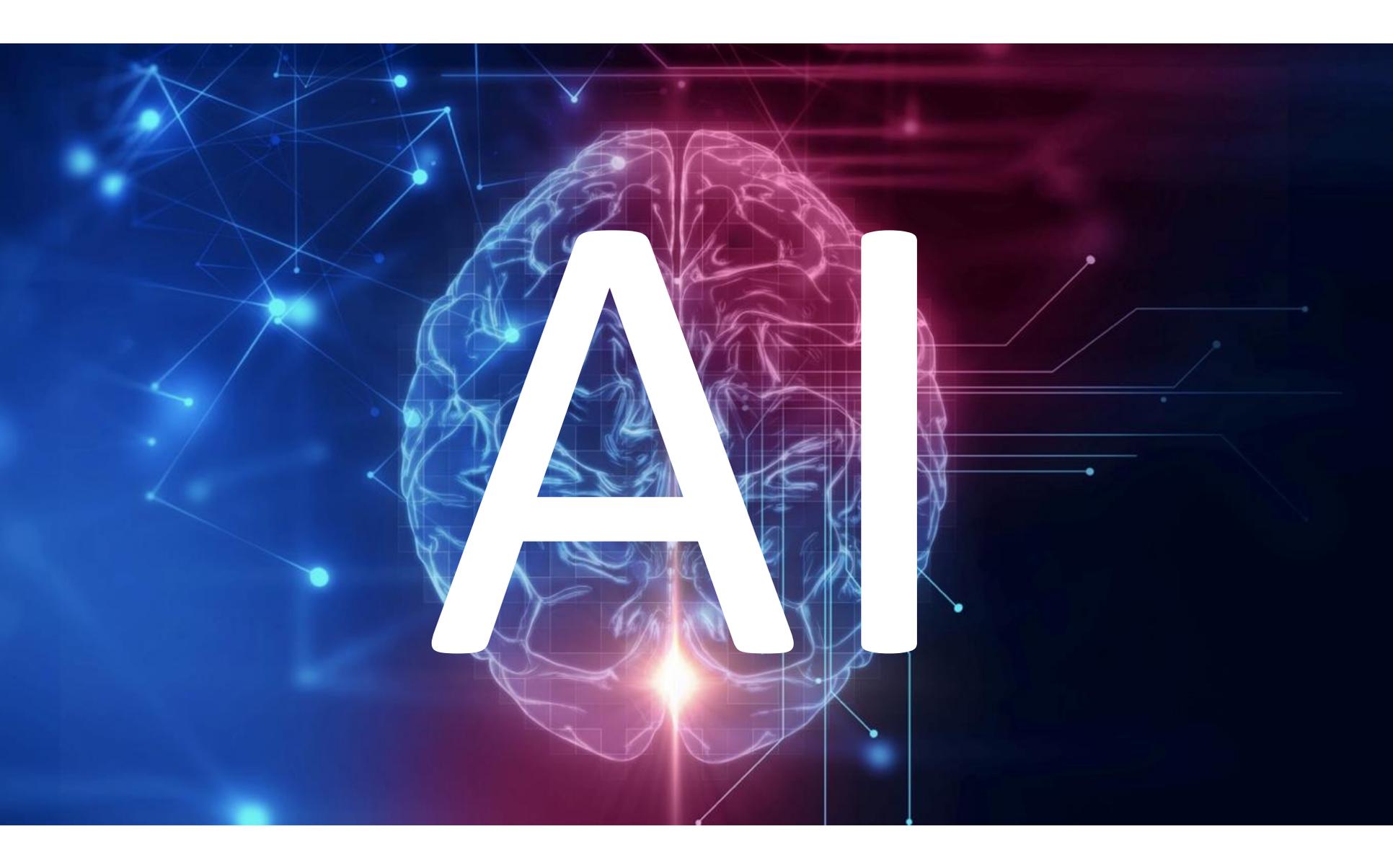
- 150 milioni di utenti registrati
- Più di 2 milioni di artisti
- Il cantante più ascoltato è stato Ed Sheeran
- 41 milioni di persone lo hanno ascoltato





- 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



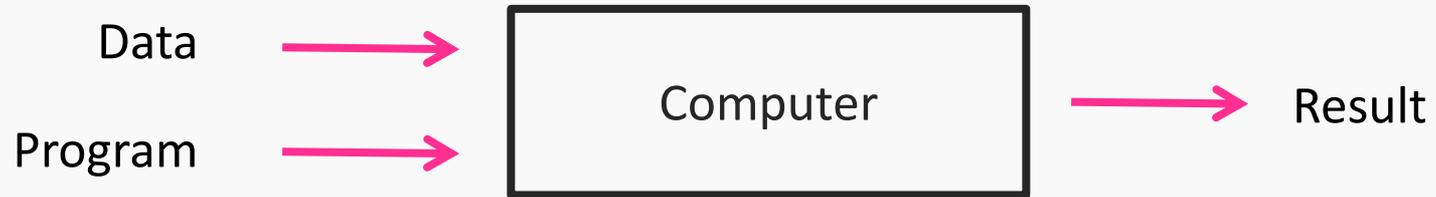
A stylized graphic of a human brain with glowing blue and red neural connections. The letters 'AI' are overlaid in white, centered on the brain. The background is dark blue with glowing lines and dots, suggesting a digital or neural network.

**AI**

# Machine learning

impara dall'esperienza

## Traditional Programming



## Machine learning



☰ Browse

Kids

NETFLIX

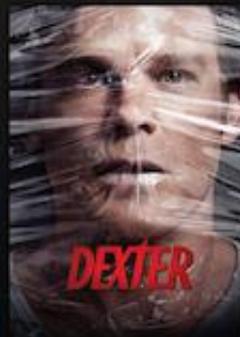
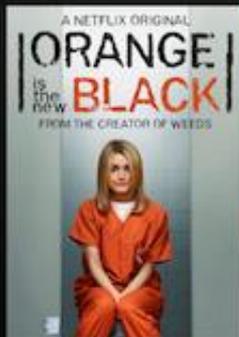


🔍 Search

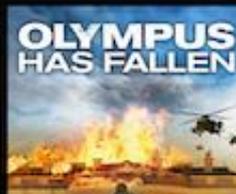
### Continue Watching



### Top 10 for You

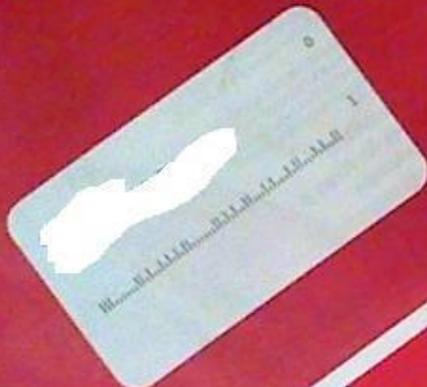


### Popular on Netflix



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](http://www.netflix.com/specialoffer)  
Enter code: **A80015372**

No Due Dates. No Late Fees - Ever.

**2 WEEKS  
FREE!**

Go to: [www.netflix.com/specialoffer](http://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](http://www.netflix.com/specialoffer)

There's no business like blow business.

NETFLIX

# NARCOS

A NETFLIX ORIGINAL SERIES



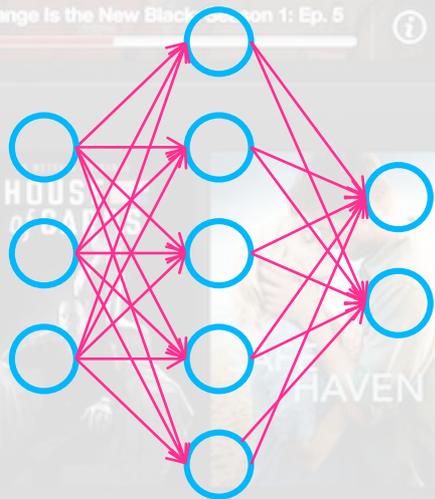
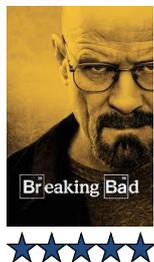
ALL EPISODES  
August 28

# NETFLIX

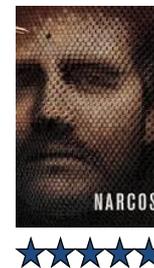
- 104 milioni di utenti registrati
- Più di 1.200 serie e 4.400 film
- “Solo” 27 milioni hanno visto Narcos
- Il 75% degli utenti non lo hanno visto

# Raccomandazioni personalizzate

Profile data (ratings)



Predicted top 3





dati

quali

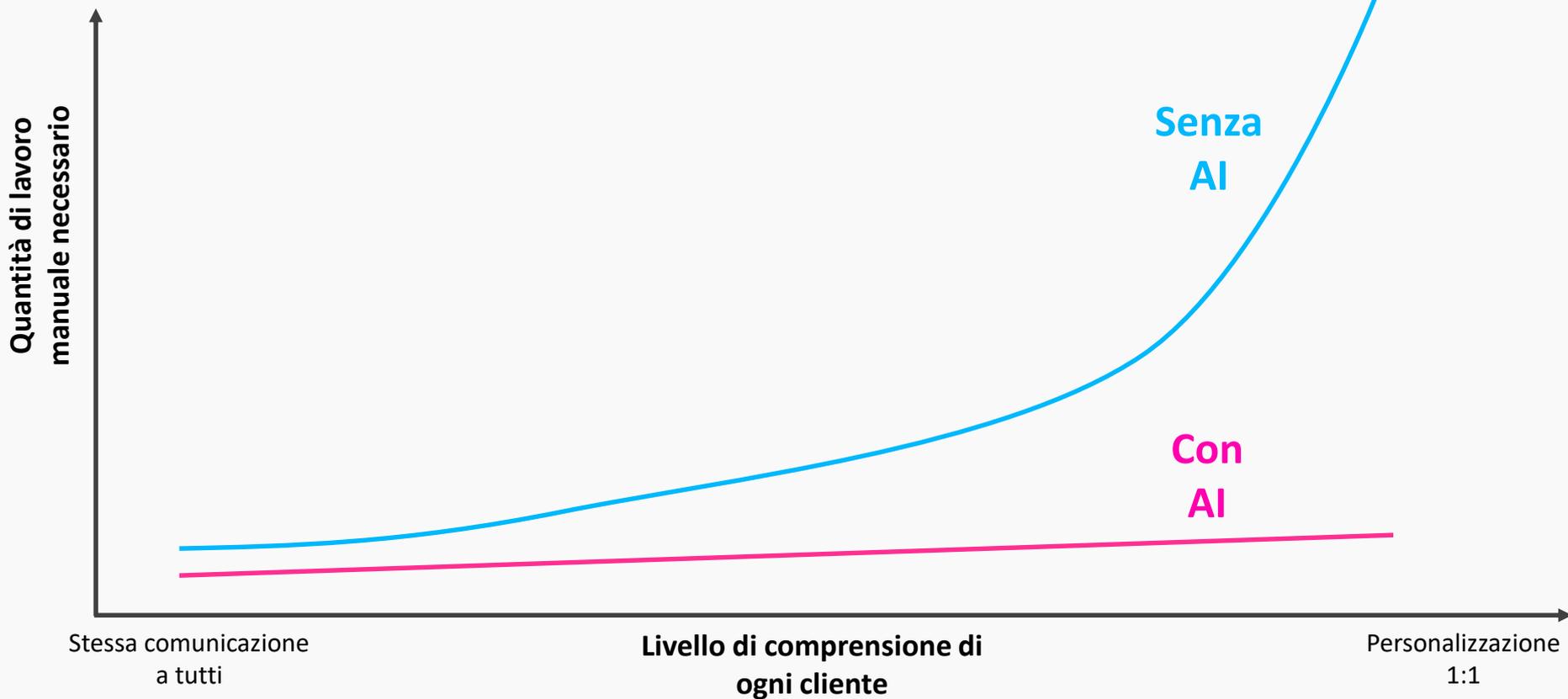
**sono**

le vostre sfide?

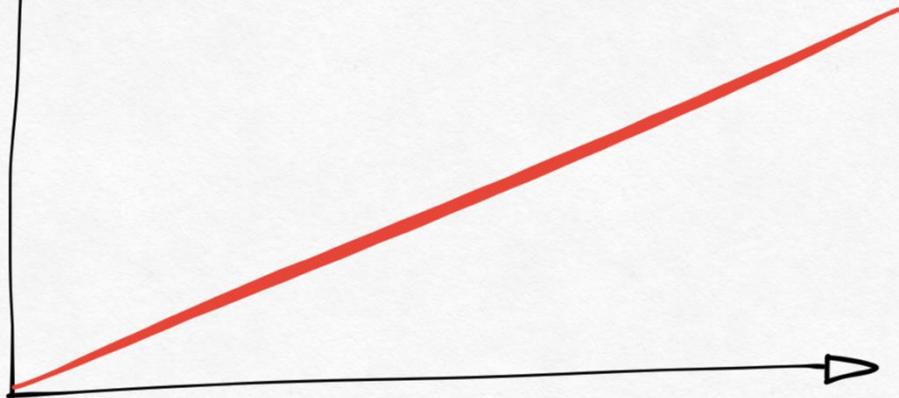
# La campagna standard



# 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?**



Personale  
Rilevante  
Timely  
Consistente





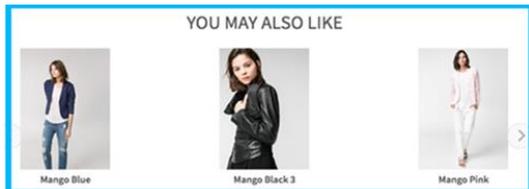
AI IN MARKETING = A BETTER CX FOR EACH  
CONSUMER

IN pratica



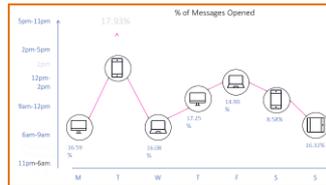
# AI per Selligent

1 “what”



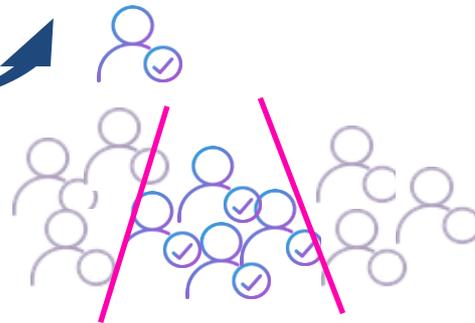
Definire la miglior raccomandazione basandosi sulle regole di business definite dal marketing

2 “when”



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

3 “who”

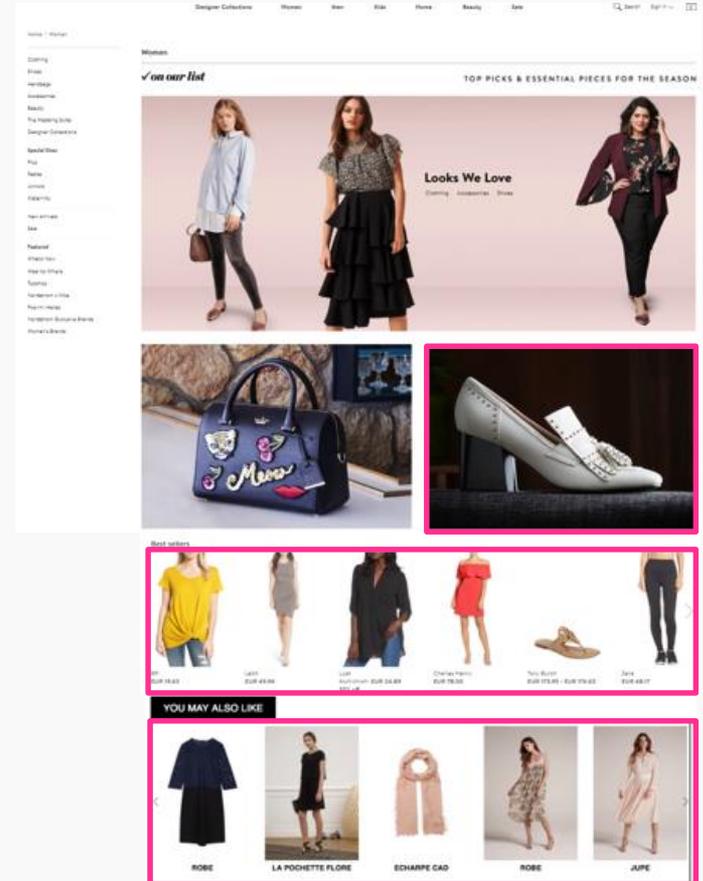


Definizione del miglior target per la campagna

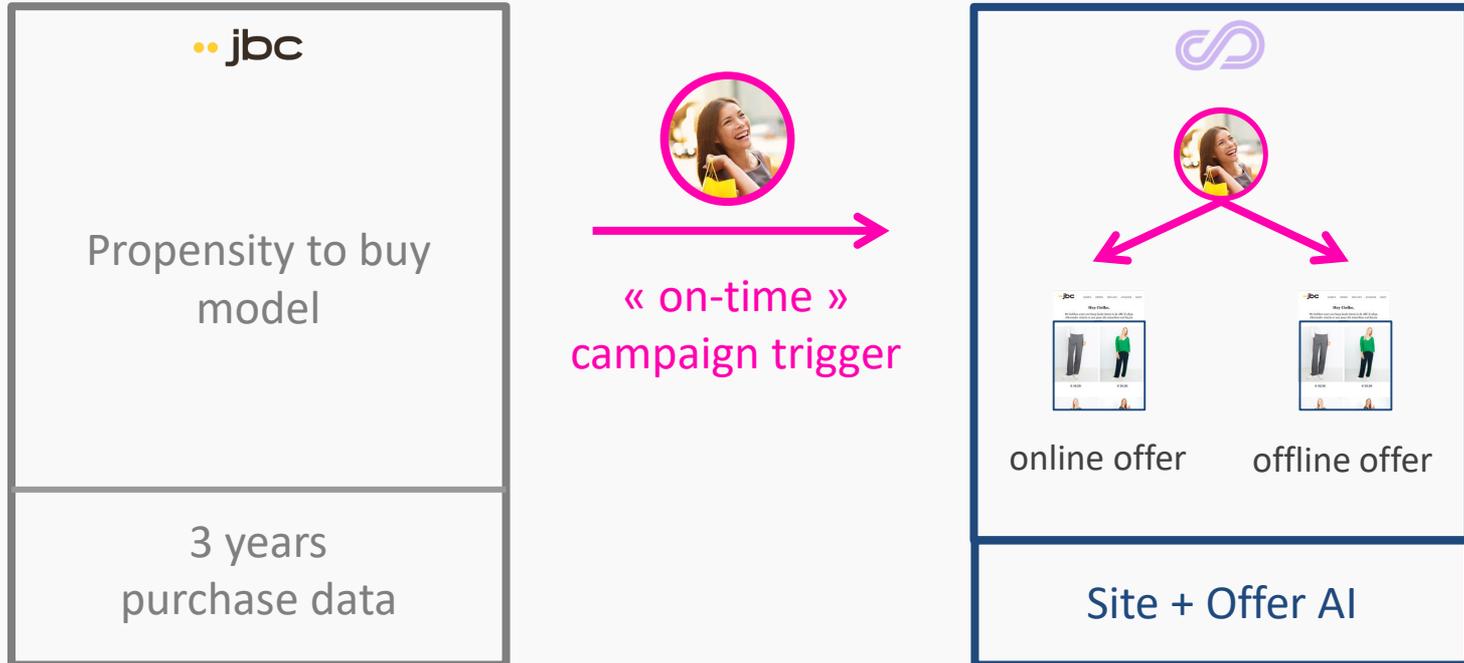
# Smart blocks

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**

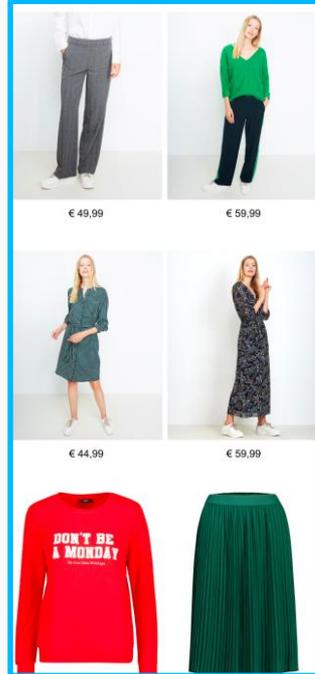


# CHURN PREVENTION attraverso la personalizzazione

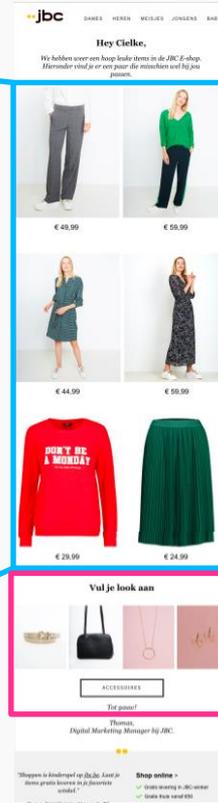


# Fully personalized « ON-time » campaign

## 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

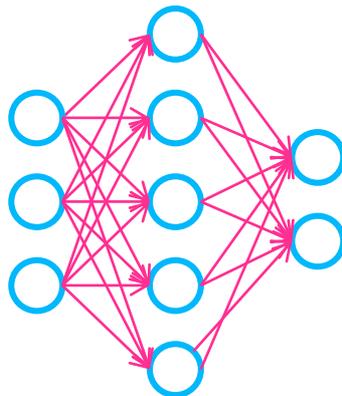


Profilo 2



...

Profilo N



SmartBlock 1



SmartBlock 2

...



SmartBlock N

## Audience AI

Campaign 1

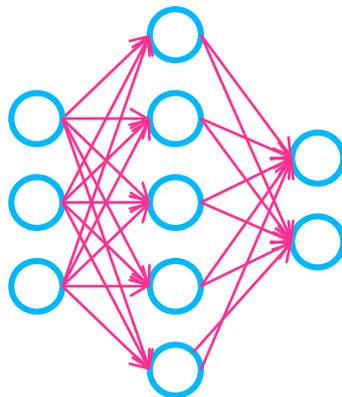


Campaign 2



...

Campaign N



SmartAudience A



SmartAudience B

...



SmartAudience N

A hand holding a blue marker next to a tray 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 background is a blurred room with other clothes hanging.

**New  
collection**

An elderly man wearing glasses reading a newspaper. The background is a blurred indoor setting.

**After  
season  
sports  
results**

# MORE CAMPAIGNS, SMALLER AUDIENCES



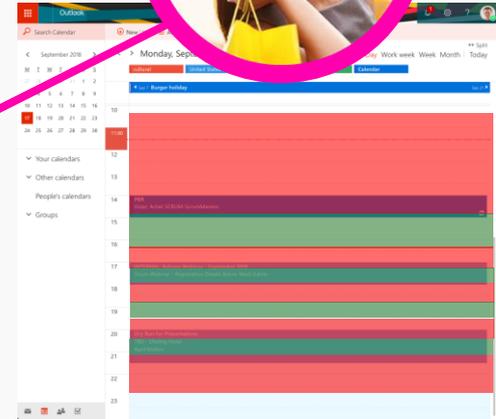
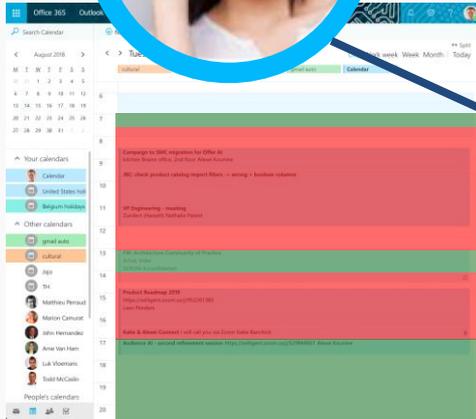
**LEADS TO HIGHER PERFORMANCE**

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
- ...

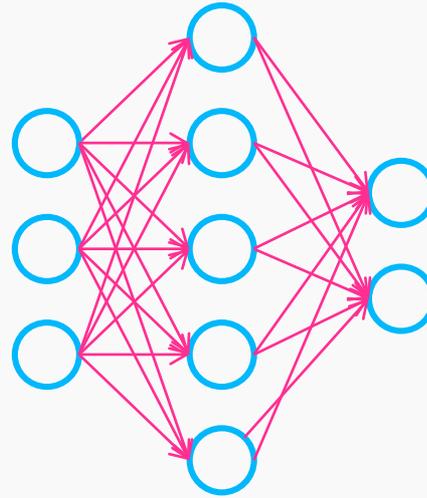
# Send time optimization



Profile  
Campaign type  
Interaction data



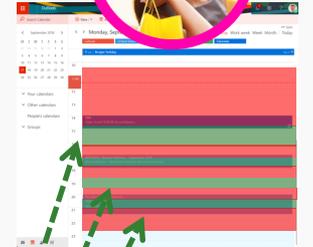
Profile  
Campaign type  
Interaction data



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](mailto:gian.musolino@selligent.com)



Grazie!

**CX2020**  
SECONDA EDIZIONE