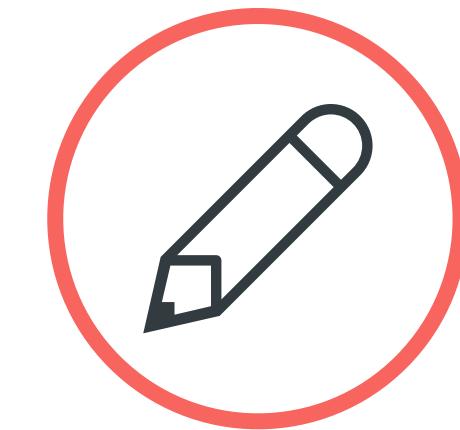




# FOCUS GROUP CRM

Verona, 22.05.2020

Rispondere alla  
**domanda**



La mia azienda ha  
bisogno di un  
CRM? Se sì, come  
fare in modo che  
 $2+2=5$ ?

# ■ Scopo della presentazione

3



# Sommario

- 
- 1** Opportunità della digitalizzazione
  - 2** Modelli e strategia di business
  - 3** Il cliente e la relazione al centro
  - 4** dati/persone/processi
  - 5** Modelli di successo
  - 6** Conclusioni

# Opportunità della digitalizzazione

• Siamo circondati dai dati. Come trasformarli in informazioni?

■ • Unire i punti

• Data driven marketing, CRM ed ecommerce

• Conosci il tuo nemico



# Liverpool are using incredible data science during matches, and effects are extraordinary

Liverpool's sport-leading data science is providing Jürgen Klopp with the tools to change football matches as they're happening.

SHARE



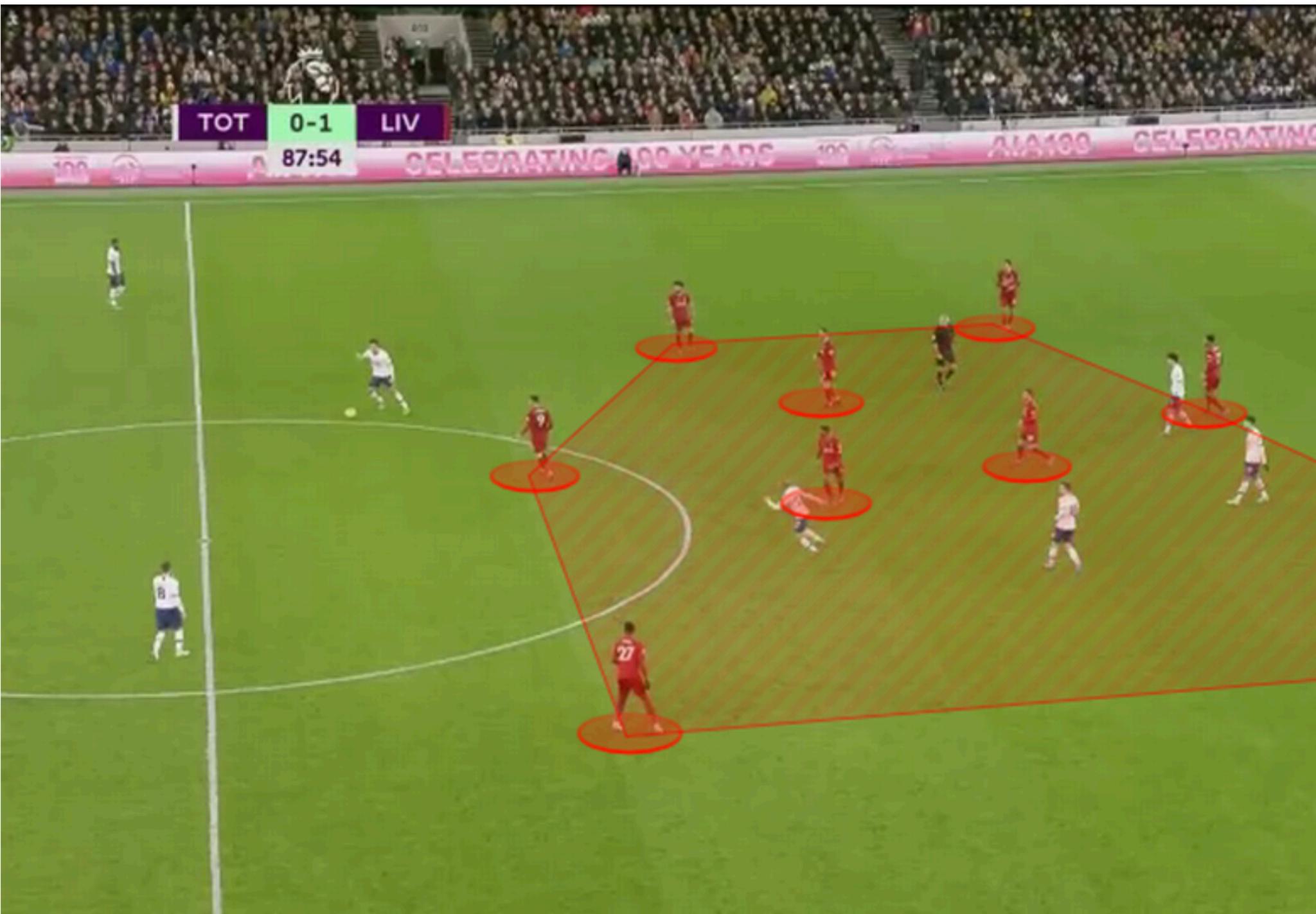
30094 SHARES



COMMENTS

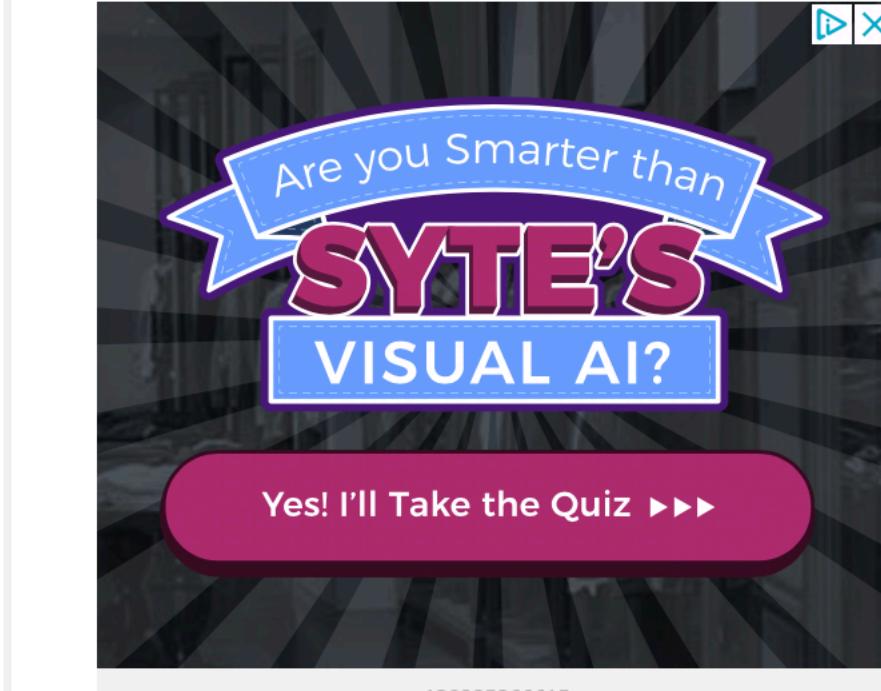
By Josh Williams

19:00, 15 JAN 2020 | UPDATED 12:34, 27 JAN 2020

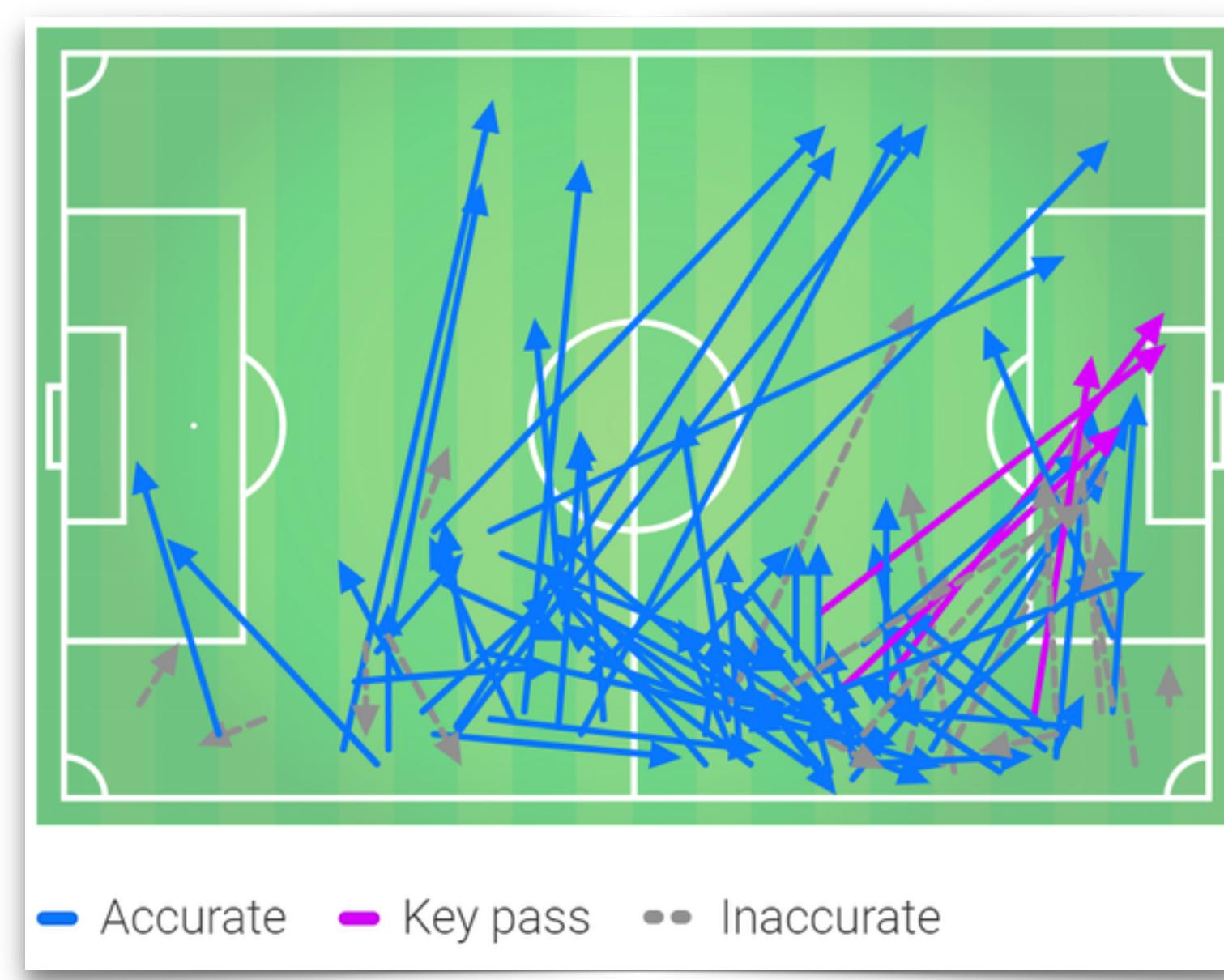
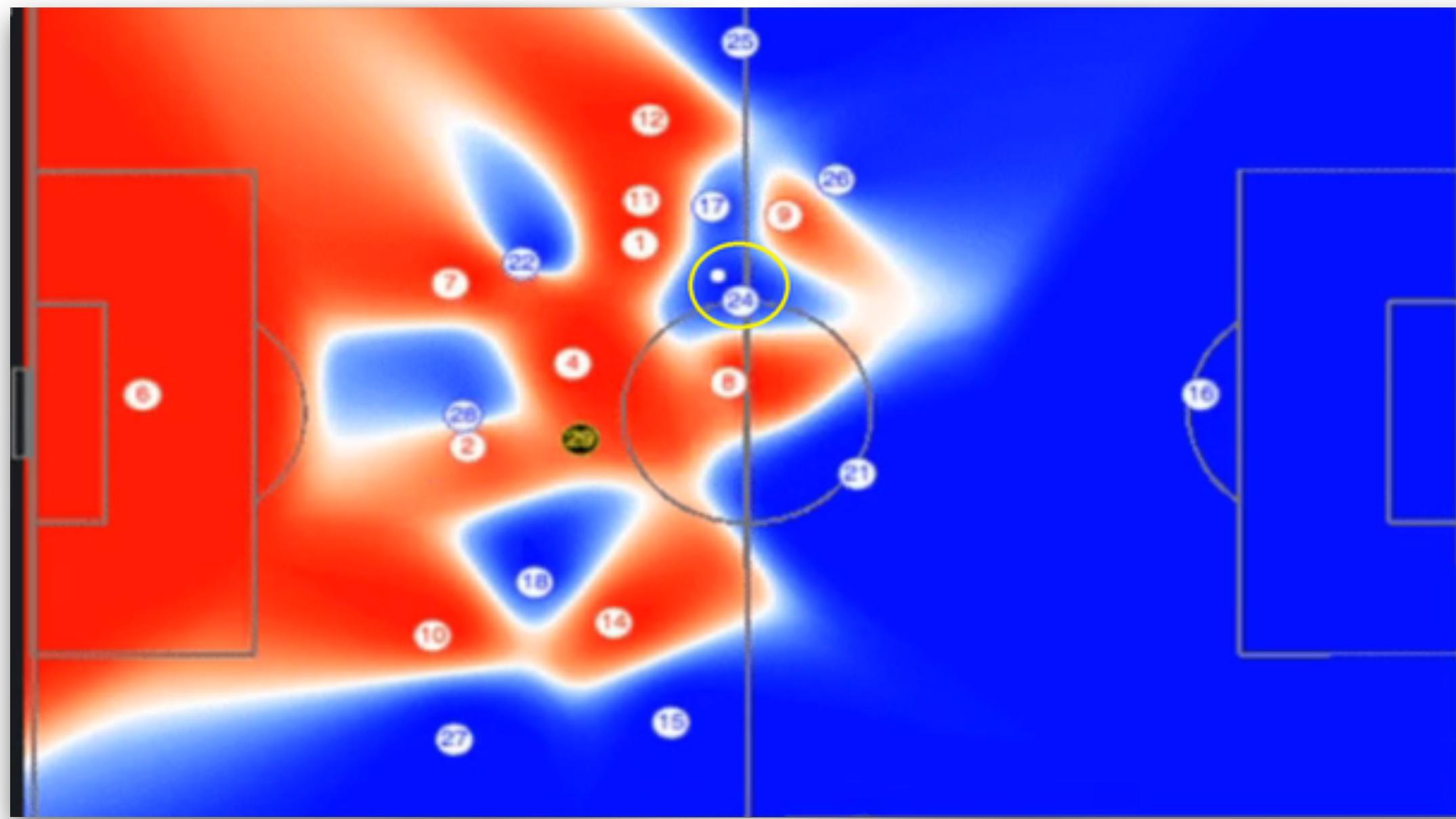
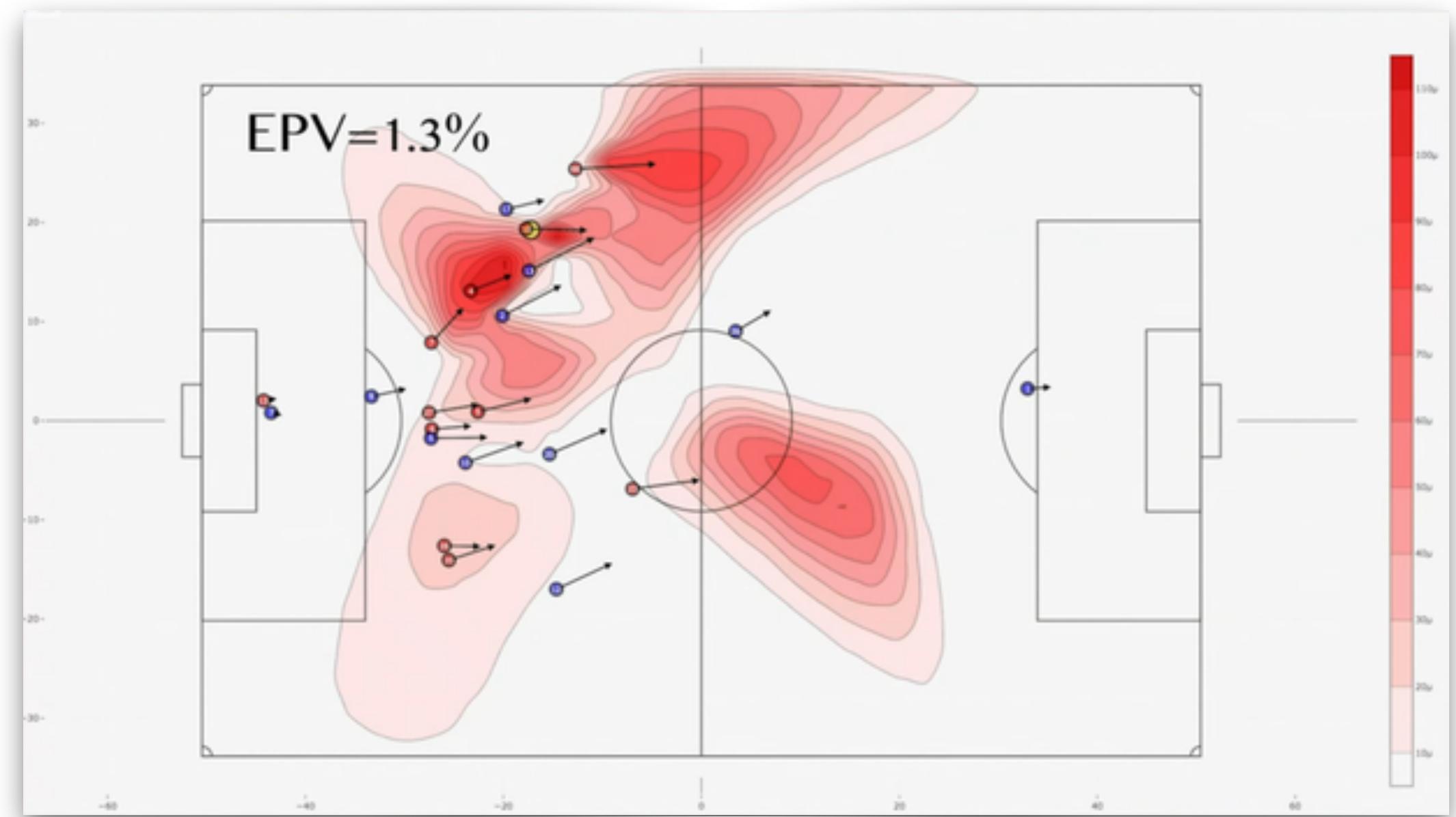
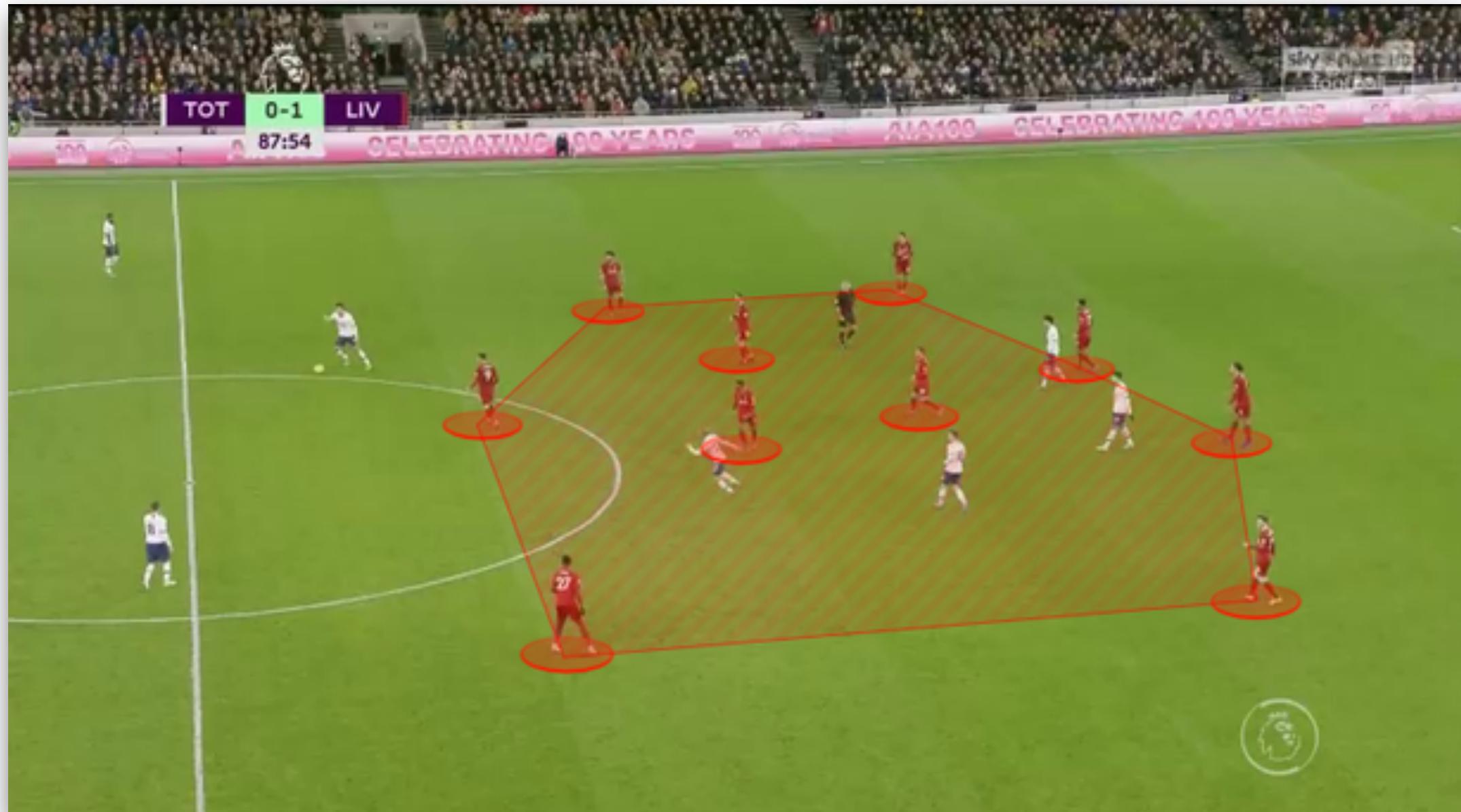


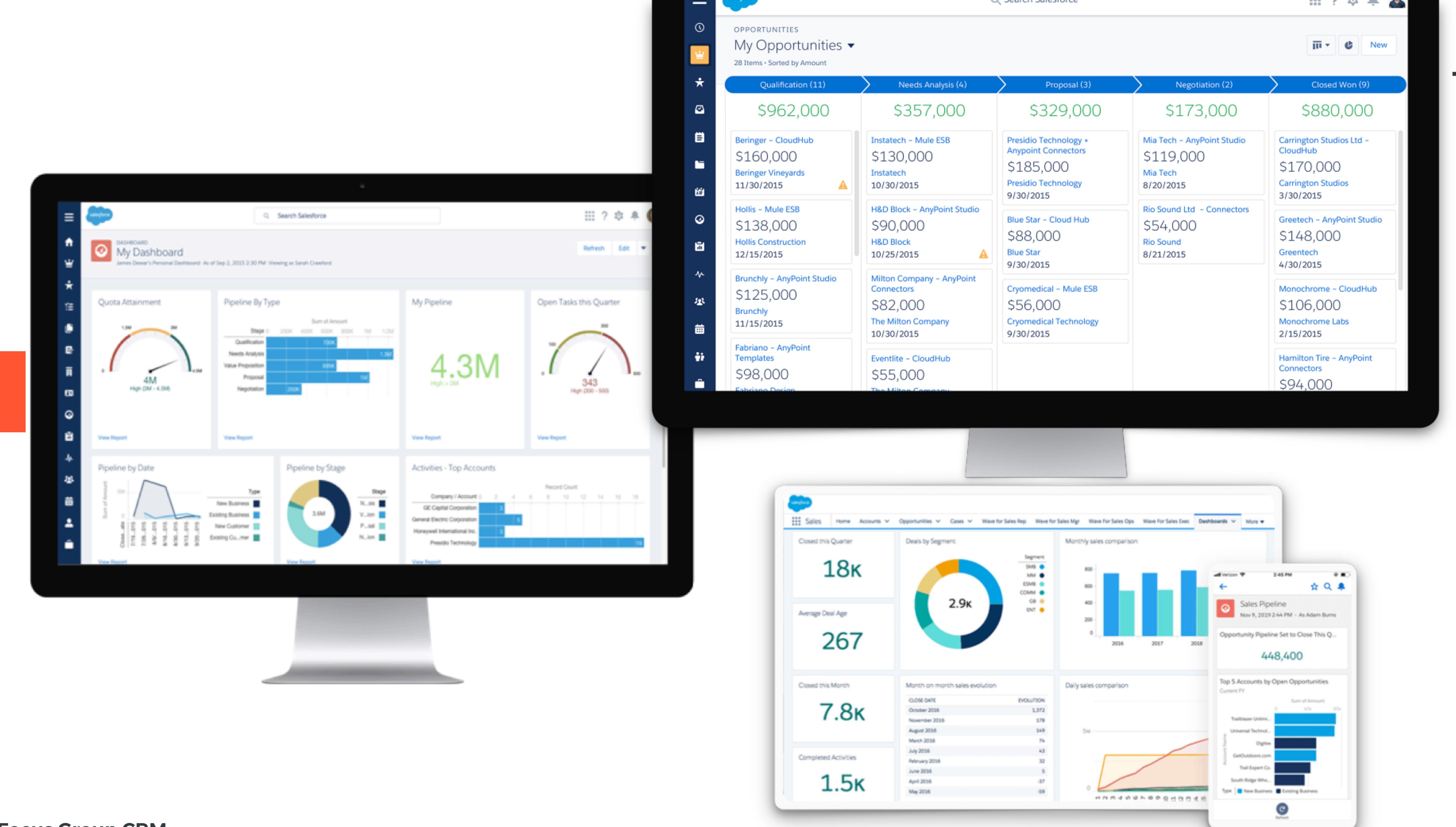
利物浦形成一个紧凑的防守阵型，对抗热刺。

ADVERTISEMENT



138225366615





**“La digitalizzazione ha fatto un salto di qualità e sta accelerando. Il cambiamento che ne consegue è al contempo una sfida e un’opportunità.** Lo è per le imprese, che vedono svanire le posizioni acquisite, ma ancora di più le barriere a nuovi business e mercati. Ecommerce, CRM, Business Intelligence e Big Data, Cloud, IoT, Information Security, Mobile e Social Business sono in rapida crescita e **cambiano le regole del gioco.**  
Mai come oggi conta aprirsi ad esse e **innovare la cultura d’impresa.”**

*REPORT ITALIA DIGITALE 2016 - Confindustria digitale*

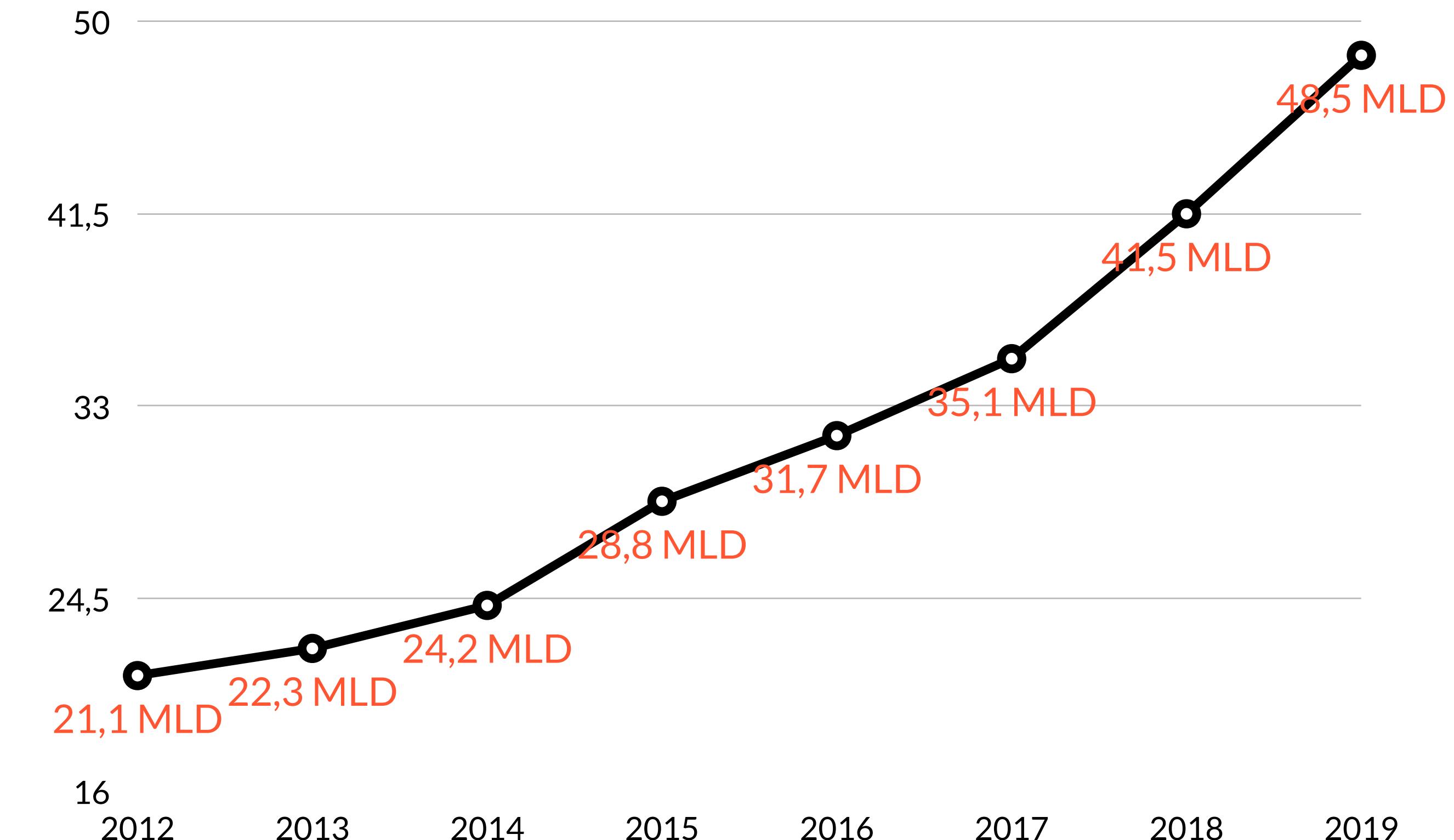
# ■ Opportunità della digitalizzazione

11

## SCENARIO ITALIA

Crescita fatturato  
ecommerce +17%

Il fatturato B2B mostra tassi di crescita e un  
potenziale ancora maggiore

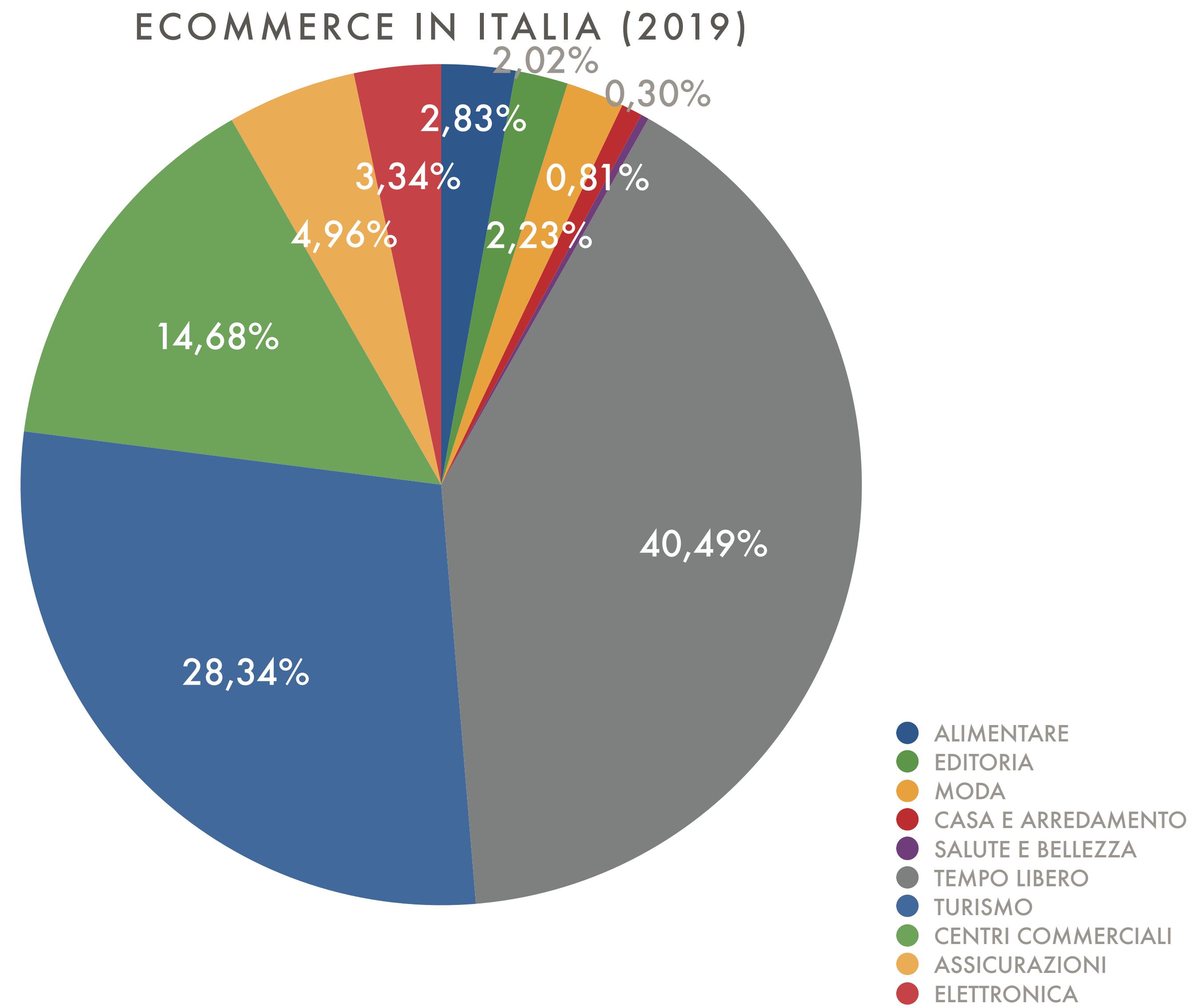


# ■ Opportunità della digitalizzazione

12

## SCENARIO ITALIA

Distribuzione fatturato  
ecommerce B2C



Uber

The world's most popular media owner, creates no content.

Alibaba

The world's largest accommodation provider, owns no real estate.

Something interesting is happening.  
TOM GOODWIN

wetp@int  
creative digital solutions

The world's largest taxi company, owns no vehicles.

Facebook

The most valuable retailer, has no inventory.

Airbnb

The Medi Telegraph  
Shipping & Intermodal Transport

HOME SHIPPING TRANSPORT MARKETS INTERVIEWS  
Ports Sea Transport Short Sea Road, Rail, Air Intermodal&Logistics

ROAD, RAIL, AIR

**Il leader dei bus senza mezzi di proprietà**

Milano - FlixBus praticamente non esiste. Non ha nemmeno un pullman di proprietà. Eppure da quando è nata nel 2011 a Monaco di Baviera dall'intuizione di tre giovani imprenditori con un passato da globetrotter e un presente nel management di Microsoft, si è imposta nel mercato dei passeggeri "price sensitive"

# ■ Opportunità della digitalizzazione

Nulla si crea,  
nulla si distrugge,  
**tutto si  
trasforma**



Il digital cambia le regole e impone  
una trasformazione delle aziende per  
rispondere alle esigenze dei nuovi  
consumatori

**Nuovi  
modelli**



Sviluppo di nuovi modelli di  
business che utilizzano  
internet per cambiare le  
regole

**Nuovi  
prodotti**

Introduzione sul mercato di  
prodotti e servizi innovativi  
che prima non c'erano

# ■ Opportunità della digitalizzazione

15

## Nuovi processi

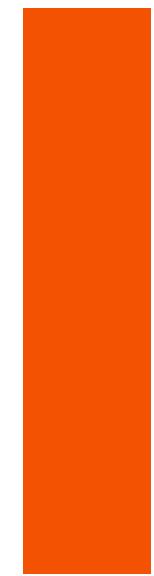
Utilizzo del digitale per modificare e creare nuovi processi all'interno delle aziende

## Nuovi mercati

Ingresso in nuovi mercati sia di settore che di paese grazie alle possibilità di innovare e comunicare

## Nuove relazioni

Creazione di nuove relazioni con tutti gli stakeholder del business ed in particolare con i propri clienti



# Modelli di business

**Il modello di business è l'insieme delle soluzioni organizzative e strategiche attraverso le quali l'impresa acquisisce vantaggio competitivo**

# Market Trends

## Executive Trends

## CRM Implementation Trends

■ **Non c'è un  
unico modello  
di business  
che vada bene  
per tutti**



# Modelli di business

20



■ <https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/>

Market Finder

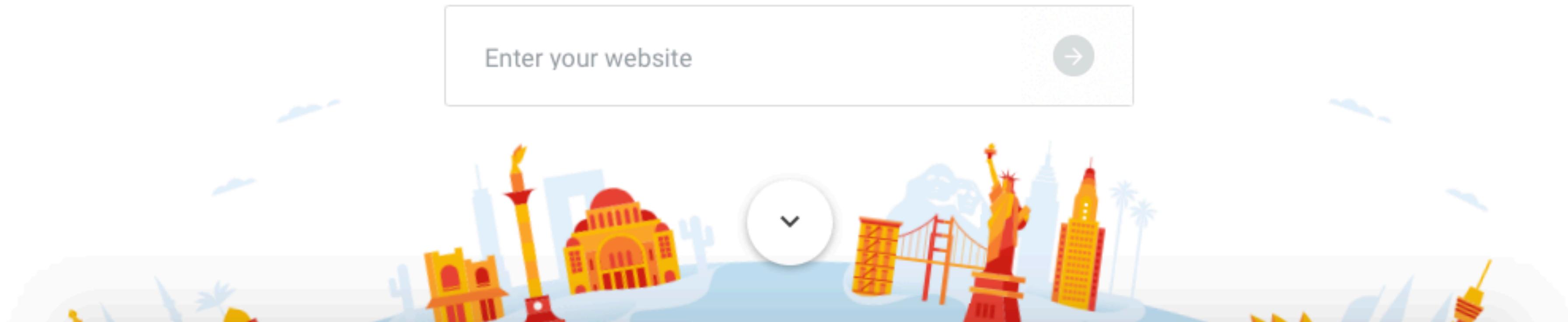
SIGN IN

# Sell to the whole world

Take your business to new customers around the world.  
Let us know a little about your business to get started.

Website App

Enter your website 



**100%**  
**B2C**

## **Consumer**

Modello di vendita diretto al  
consumatore finale



**100%**  
**B2B**

## **Business**

Modello di vendita diretto ai  
clienti aziendali e professionali

# ■ Modelli di business

Il cliente e la  
relazione al centro

CRM is a **business strategy** whose outcomes optimize profitability, revenue and customer satisfaction (**the why?**) by organizing around customer segments, fostering customer-satisfying behaviors and implementing customer-centric processes (**the how?**).



CRM technologies should enable greater customer insight, increased customer access, more-effective customer interactions, and integration throughout all customer channels and back-office enterprise functions (**win-win outcomes?**)

(Gartner)

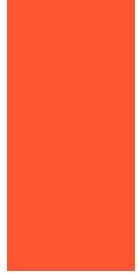
Unified View of Customer  
Unified View of Supplier

Greater Insight Into Customers  
Greater Insight for Customers

More-Effective Interactions  
Lower-Cost Interactions

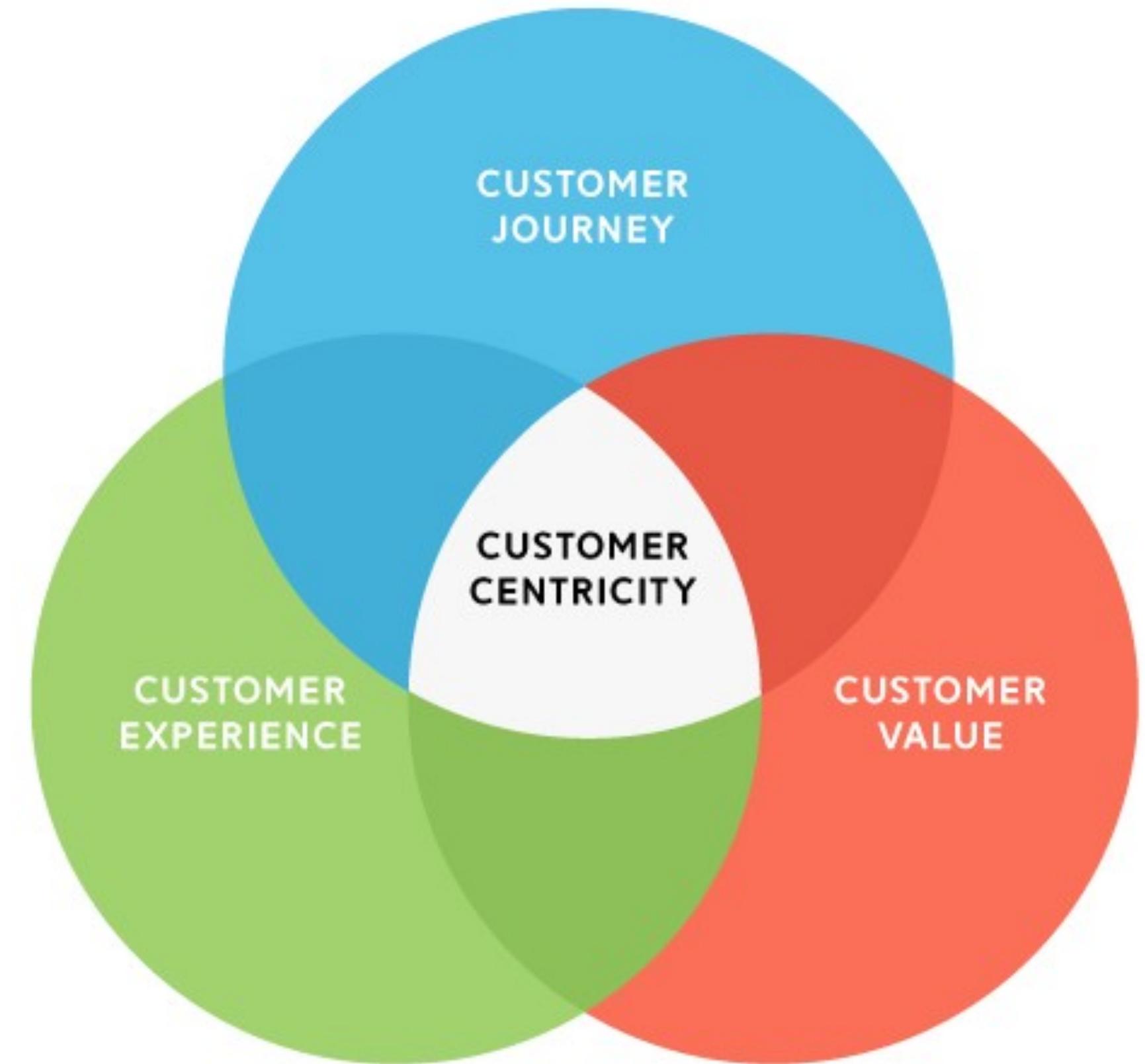
Greater Customer Access  
Lower-Cost Access

# Benefici

- 
- Aumenta up e cross selling
  - Riduce i costi di acquisizione
  - Mantiene i clienti più a lungo
  - Aumenta l'efficienza e la soddisfazione dei propri collaboratori commerciali

Per "cross selling" si intende la vendita di altri prodotti e servizi a clienti esistenti, in svariati modi:  
analizzando i dati storici sulle vendite (basket analysis)  
identificando i profili dei clienti che acquistano determinati prodotti  
identificando le caratteristiche più apprezzate per creare nuovi prodotti

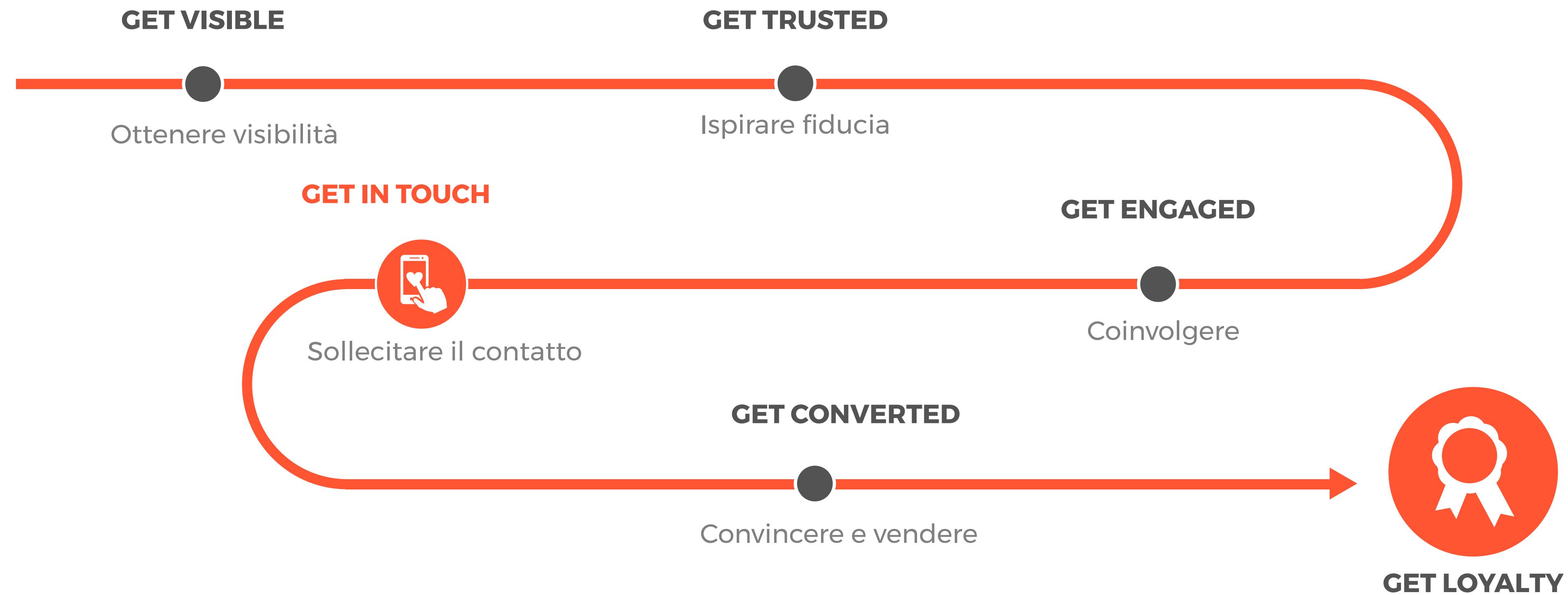
# Journey e touchpoint



# Journey e touchpoint

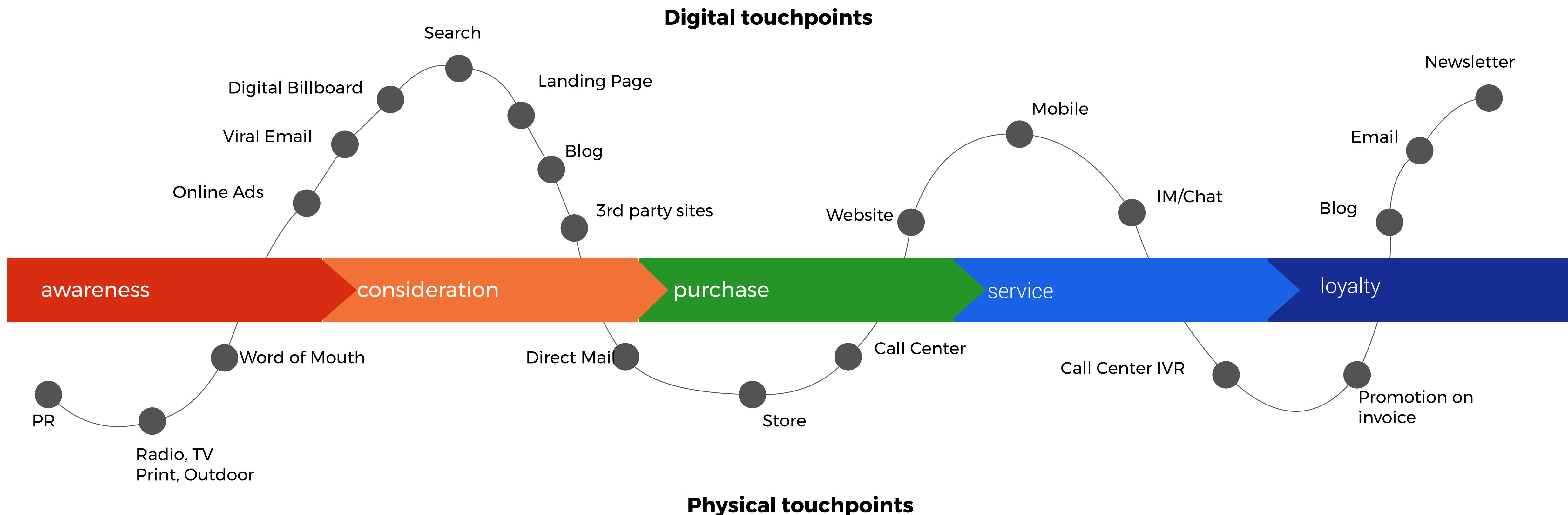


# Journey e touchpoint



# Journey e touchpoint

31



Omnicanalità

Pre e Post vendita

## Globale e locale

Gli strumenti del mondo fisico permettono di personalizzare il journey del cliente:

- VOLANTINO ELETTRONICO
- COUPON E PROMOZIONI
- GEOLOCALIZZAZIONE DEI PUNTI VENDITA
- SMATERIALIZZAZIONE CARTA



# dati/persone/ processi

- Gestionale ERP
- Strumento di groupware
- Strumenti di instant messaging
- Centralino
- Agenda personale
- Fogli Excel
- Sito internet
- Lettere ed email
- Contestazioni
- Pre e Post vendita
- Data integration

# Benefici

Attraverso l'analisi dei dati è possibile identificare i segmenti di clienti più propensi alla defezione

Ciò consente di intraprendere azioni preventive per ridurre il rischio di abbandono, ad esempio:

- Aumento della comunicazione con il cliente
- Attività di fidelizzazione
- Attenzione al servizio
- Risposte rapide e tempestive alle esigenze
- Analisi dei concorrenti e comparazione tra i prodotti sostitutivi ai nostri

Con un CRM l'area commerciale dell'azienda opera con uno strumento che consente di:

- Memorizzare le attività compiute sui clienti e potenziali
- Avere sotto controllo le trattative in corso
- Analizzare i motivi delle trattative perse per minimizzare tale esito
- Profilare i propri contatti per ottimizzare le azioni su di essi
- Disporre di documentazione commerciale condivisa e certificata
- Garantire ai propri contatti un comportamento aziendale coerente, coordinato e condiviso

# Cause di insuccesso

Un progetto di CRM affinché abbia successo deve:

- Adeguarsi ai processi ed alle logiche aziendali
- Essere flessibile alle evoluzioni commerciali cui l'azienda è spesso soggetta
- Essere uno strumento di facile utilizzo e di immediata operatività
- Integrarsi agli altri sistemi informatici già presenti in azienda (tipicamente il gestionale) per minimizzare gli sforzi di gestione dei dati
- Essere condiviso da tutti coloro che interagiscono con il cliente

## Canali di acquisizione

- Marketing virale
  - Relazioni pubbliche (PR)
  - PR Non convenzionali
  - SEM
  - Social e Display ads
  - Pubblicità offline
  - SEO
  - Content Marketing
  - Email Marketing
  - Guest posting
  - Business development
  - Vendite dirette
  - Programmi di affiliazione
  - Piattaforme esistenti
  - Fiere
  - Eventi offline
  - Public Speaking
  - Costruire una community
- Contatti in negozio**
- Comunicazione offline**

## Awareness

- Impression
- Page view
- Video view
- Click Through Rate (CTR)
- Posizione in SERP

## Retention

- Tasso di visitatori di ritorno
- Numero di sessioni di un app
- DAU (Daily active users) MAU  
(Monthly active users)
- Churn rate

## Acquisition

- Numero utenti registrati
- Numero di lead
- Numero di iscritti alla ML
- Download di un content premium
- CAC (Customer Acquisition Cost)

## Revenue

- ARPU
- LTV

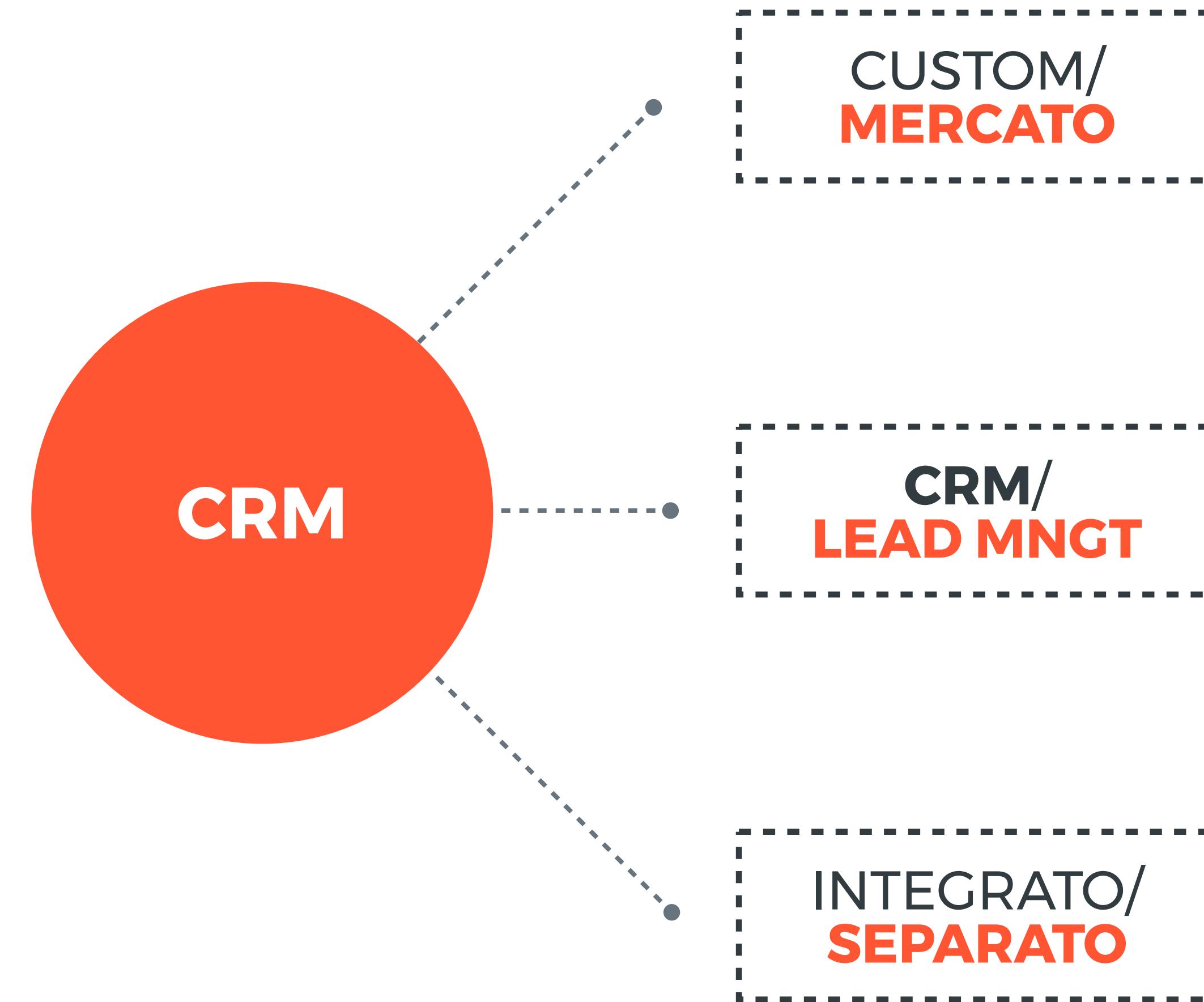
## Activation

- Numero di demo/trial di un software
- Tasso di apertura e click delle email
- Prima sessione di una app
- Numero di prodotti aggiunti al carrello

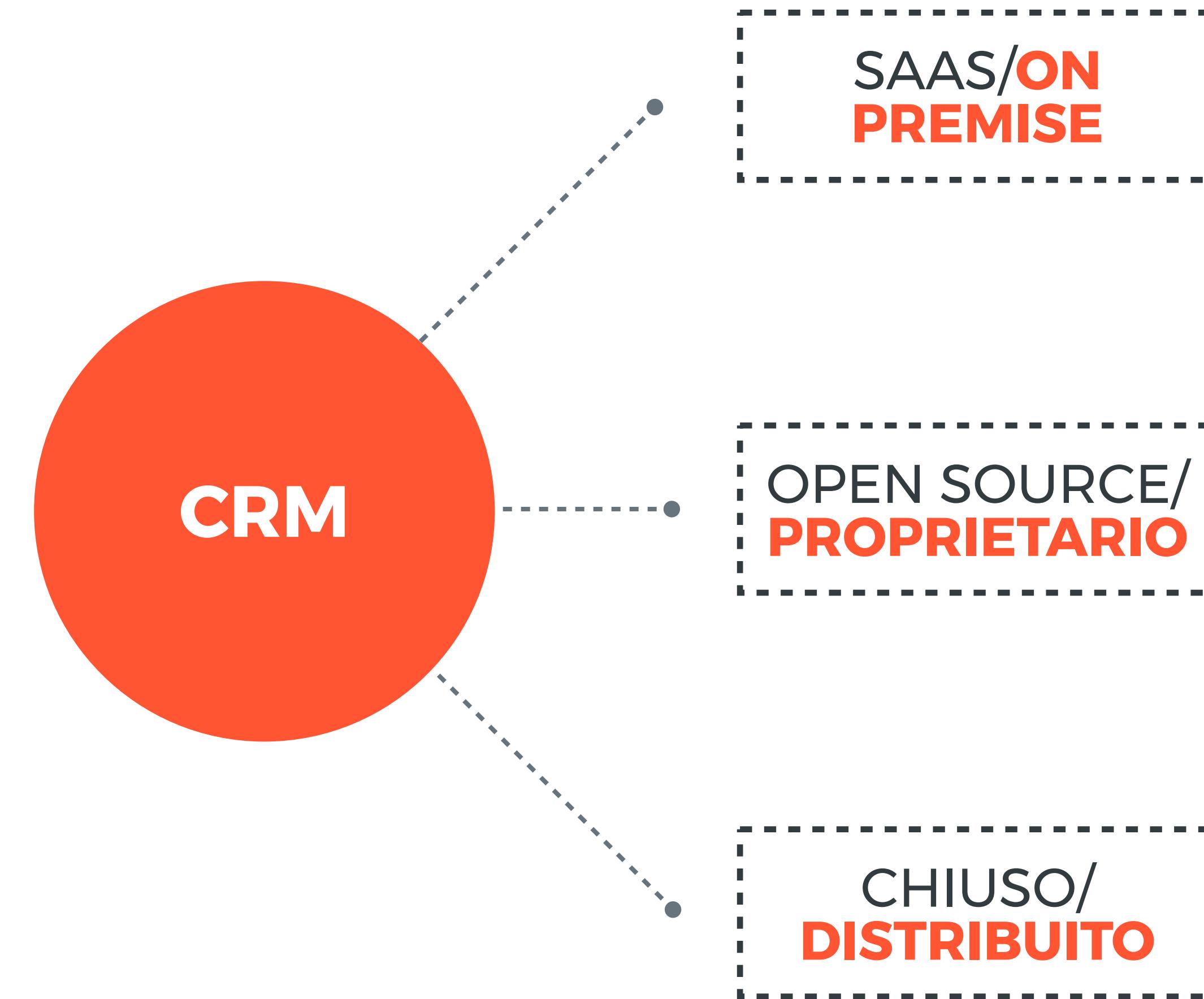
## Referral

- Condivisioni social
- Net promoted score
- K-factor

# Modelli di implementazione



# Modelli di implementazione



# Modelli di implementazione

Figure 1. Magic Quadrant for CRM Lead Management



Source: Gartner (September 2019)

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2019)

# Modelli di successo

# Casi di business

Chi Siamo Dropshipping FAQ [Chiamaci](#)

Italiano ▾ | Accedi [ISCRIVITI](#) 

**brandsdistribution }**

Marchi Uomo Donna Abbigliamento Intimo Scarpe Borse Accessori Nuovi Arrivi Top Ten Dropshipping



**IL PORTALE DELLO SHOPPING ONLINE  
PER RIVENDITORI, NEGOZANTI E  
PARTITE IVA**

- +120 marchi moda in pronta consegna
- +60.000 spedizioni ogni anno
- +170 paesi raggiunti nel mondo

[ISCRIVITI](#)

 Selezionato nel 2017 dal London Stock Exchange e da Borsa italiana per il programma ELITE dedicato alle **250 migliori aziende italiane**.

SCELTO DA **180.313** RIVENDITORI REGISTRATI IN TUTTO IL MONDO  
E CONSIGLIATO DA RADIO **RTL 102.5**

  
[ascolta lo spot >](#)

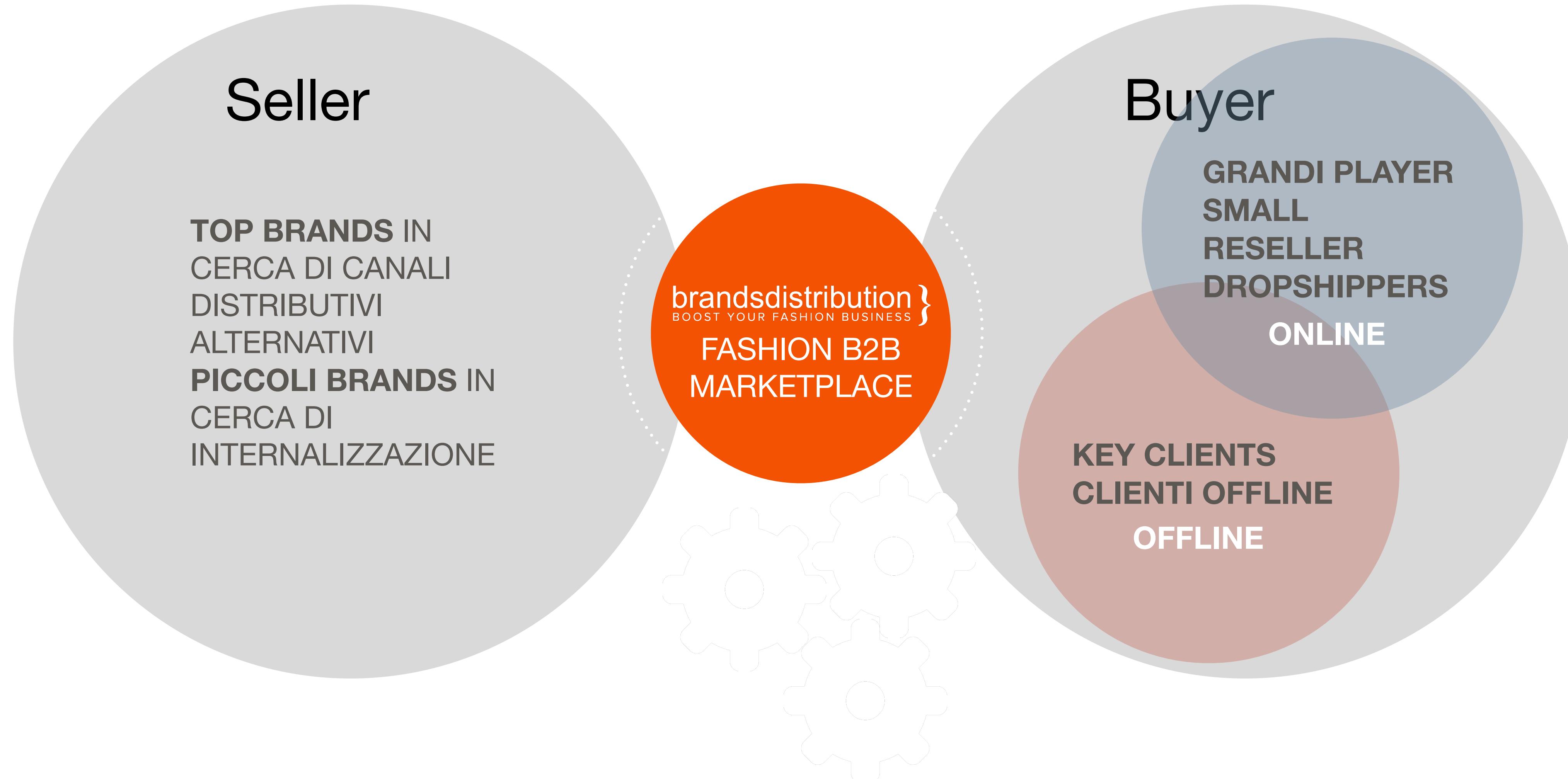
 [INVIA UN MESSAGGIO](#)

**10**  
Jun/17

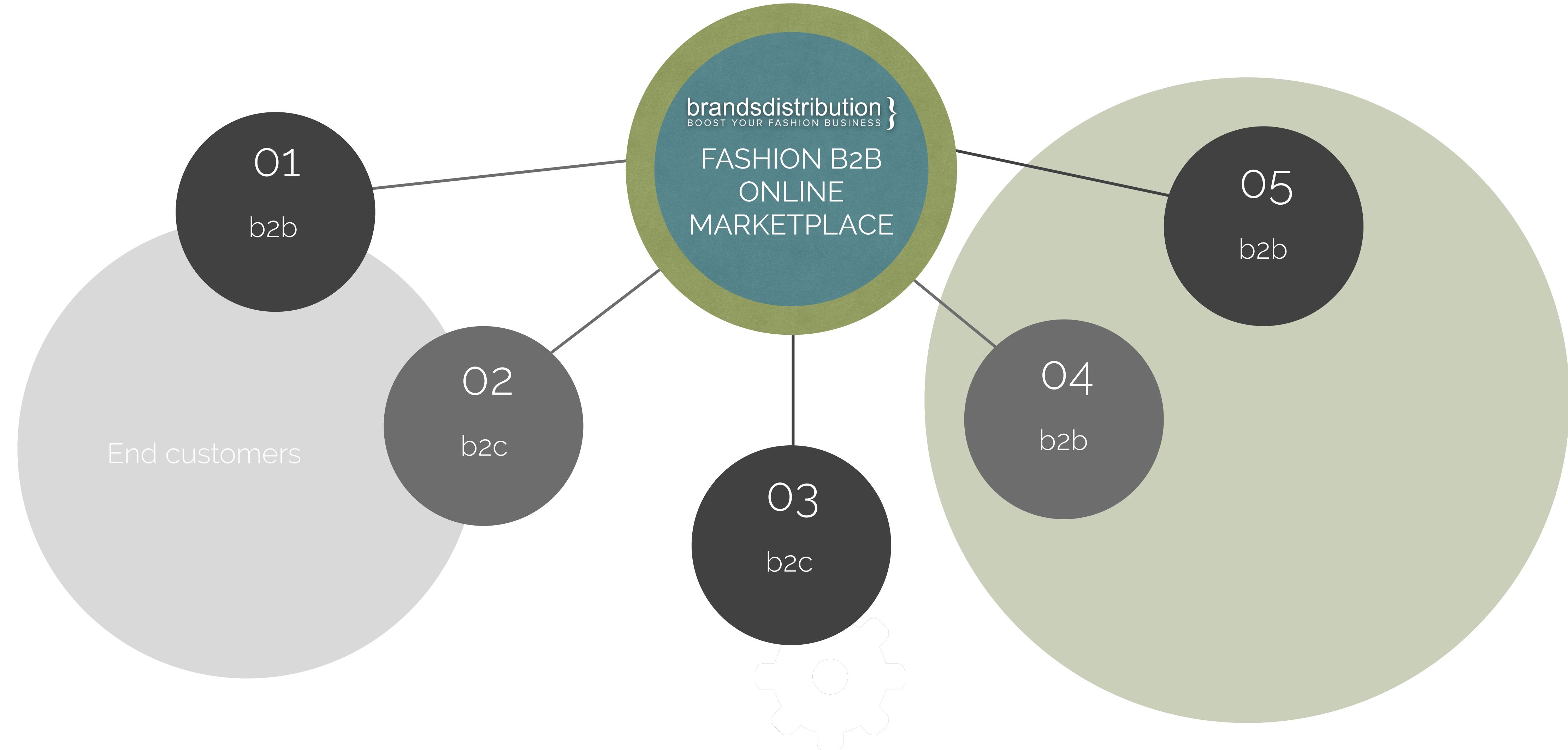
**B2B2C fashion**  
**brandsdistribution }**  
BOOST YOUR FASHION BUSINESS

**Customer:**  
IDT SPA

# Modelli di business possibili



# Modelli di business possibili



# Modelli di business possibili

## 2018 REVIEW in numbers

+300,000

REGISTERED RESELLERS

1,233,761

Unique visitors on the website



TO INFINITY AND BEYOND...

2,929,217,012 km

Distance travelled by the orders shipped

= 13 times

the distance between the Earth and Mars



NON-STOP DEALS

78,315

invoices issued in 2018

+170

we sell in more than  
170 world countries

+120

brands managed

+100,000

shipped orders



SPAIN

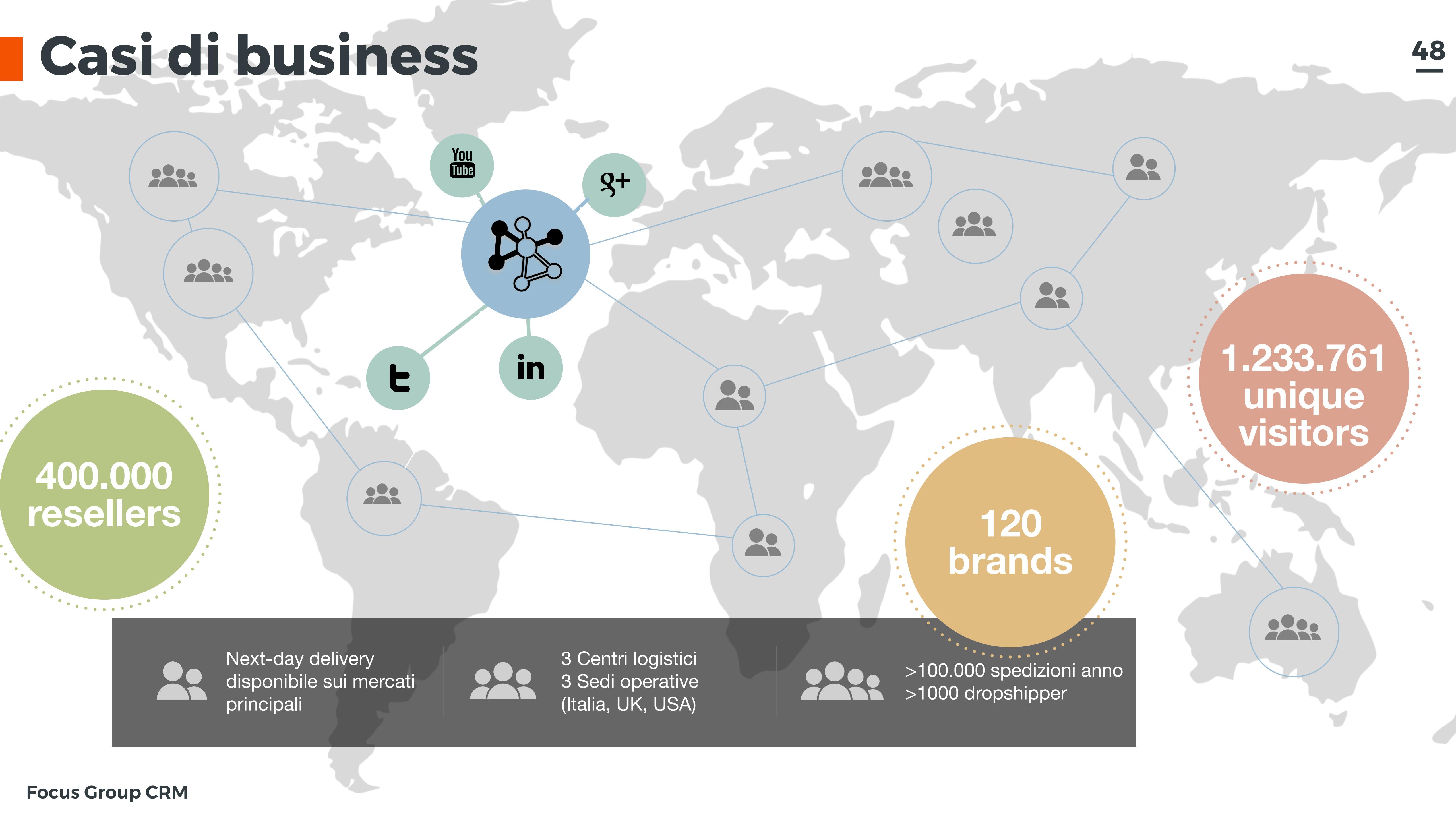
first country as for sales



best selling brand

# Casi di business

48





# Conclusioni e domande

 Grazie