

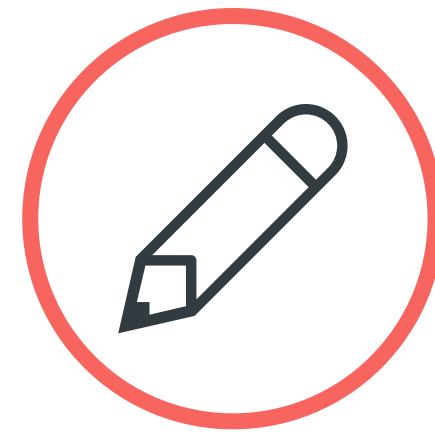


Male
Caucasian
185 cm
78 kg
Age 28

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/persona/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 FC News ▸ Features ▸ Jurgen Klopp

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

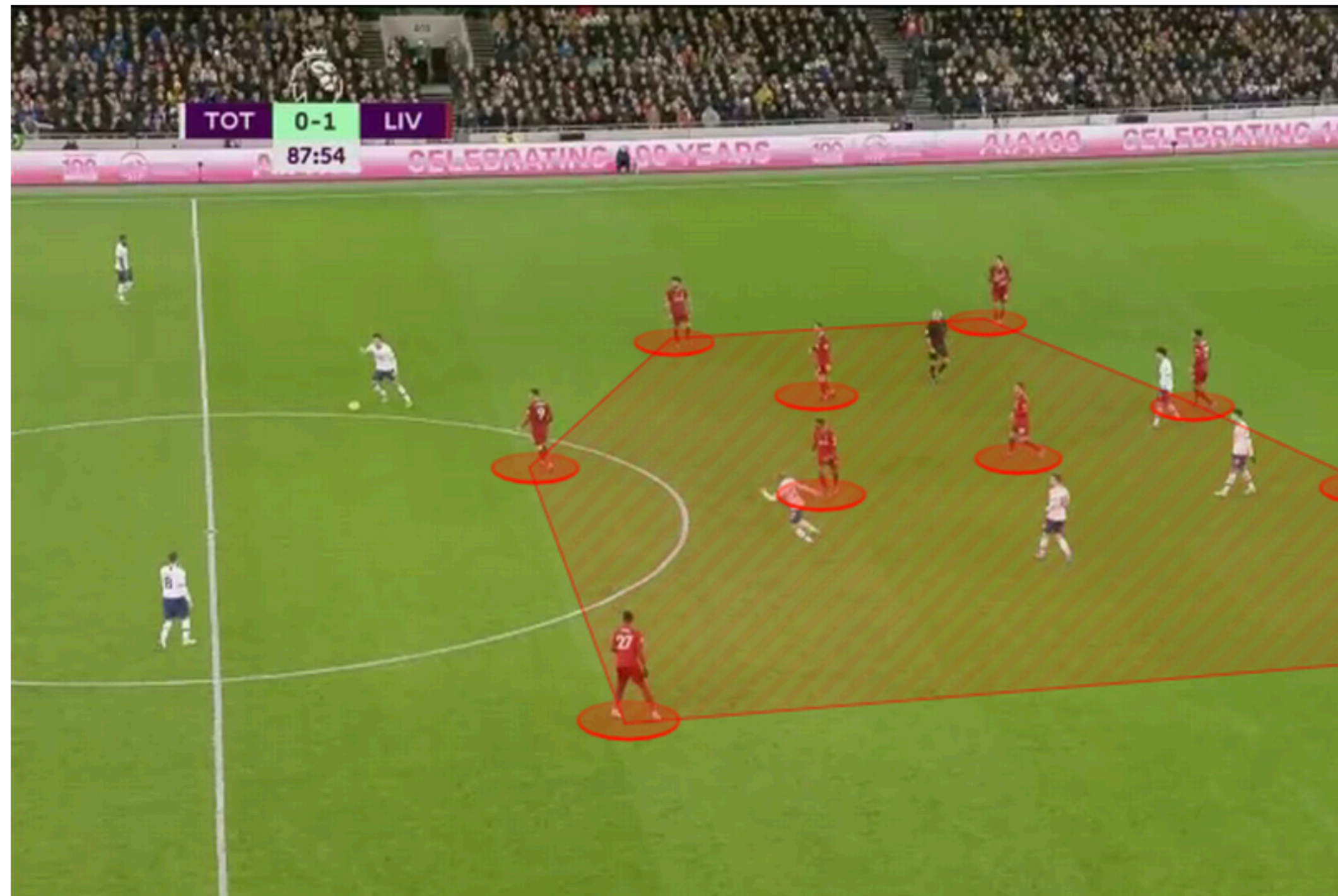


COMMENTS

By Josh Williams

19:00, 15 JAN 2020

UPDATED 12:34, 27 JAN 2020



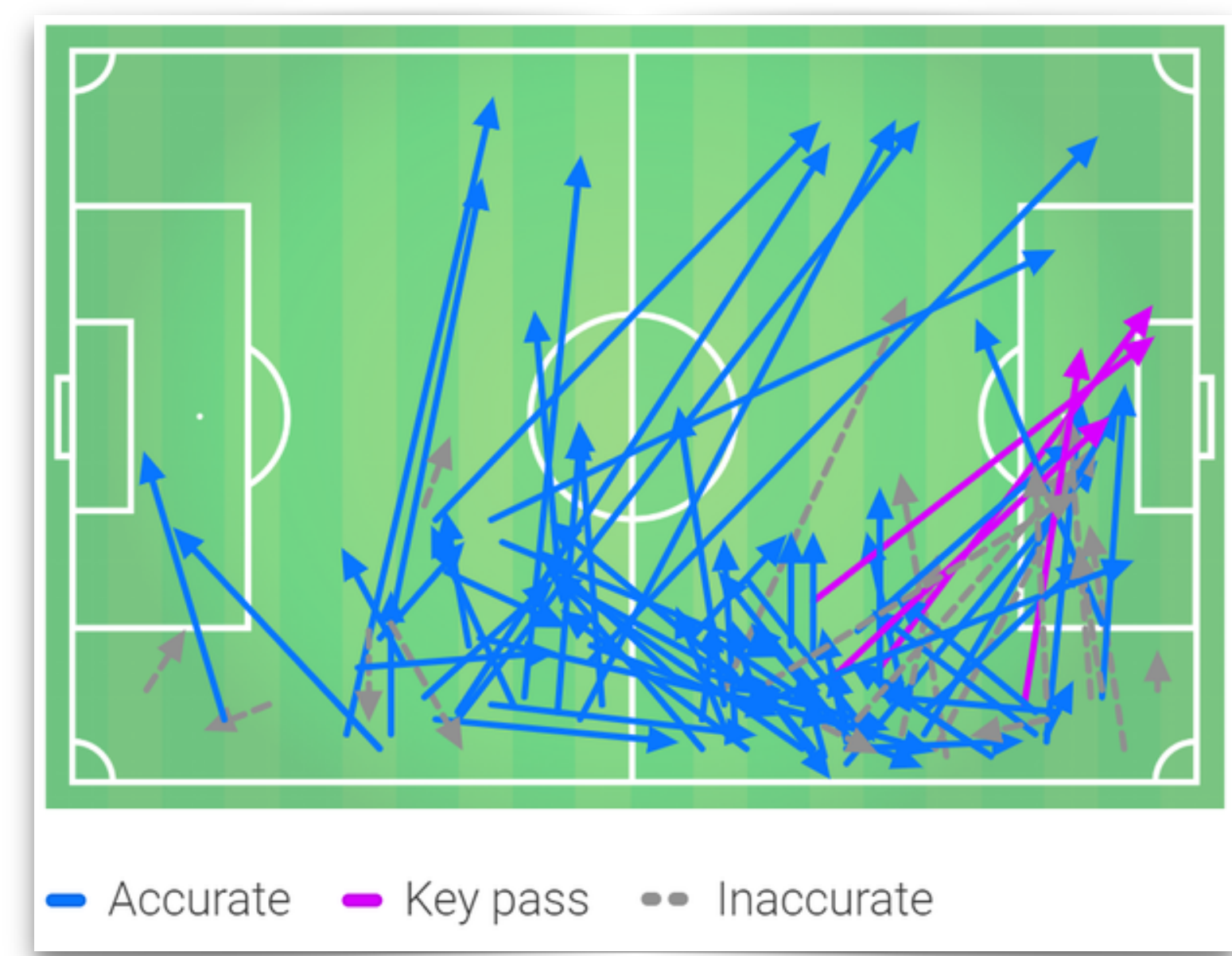
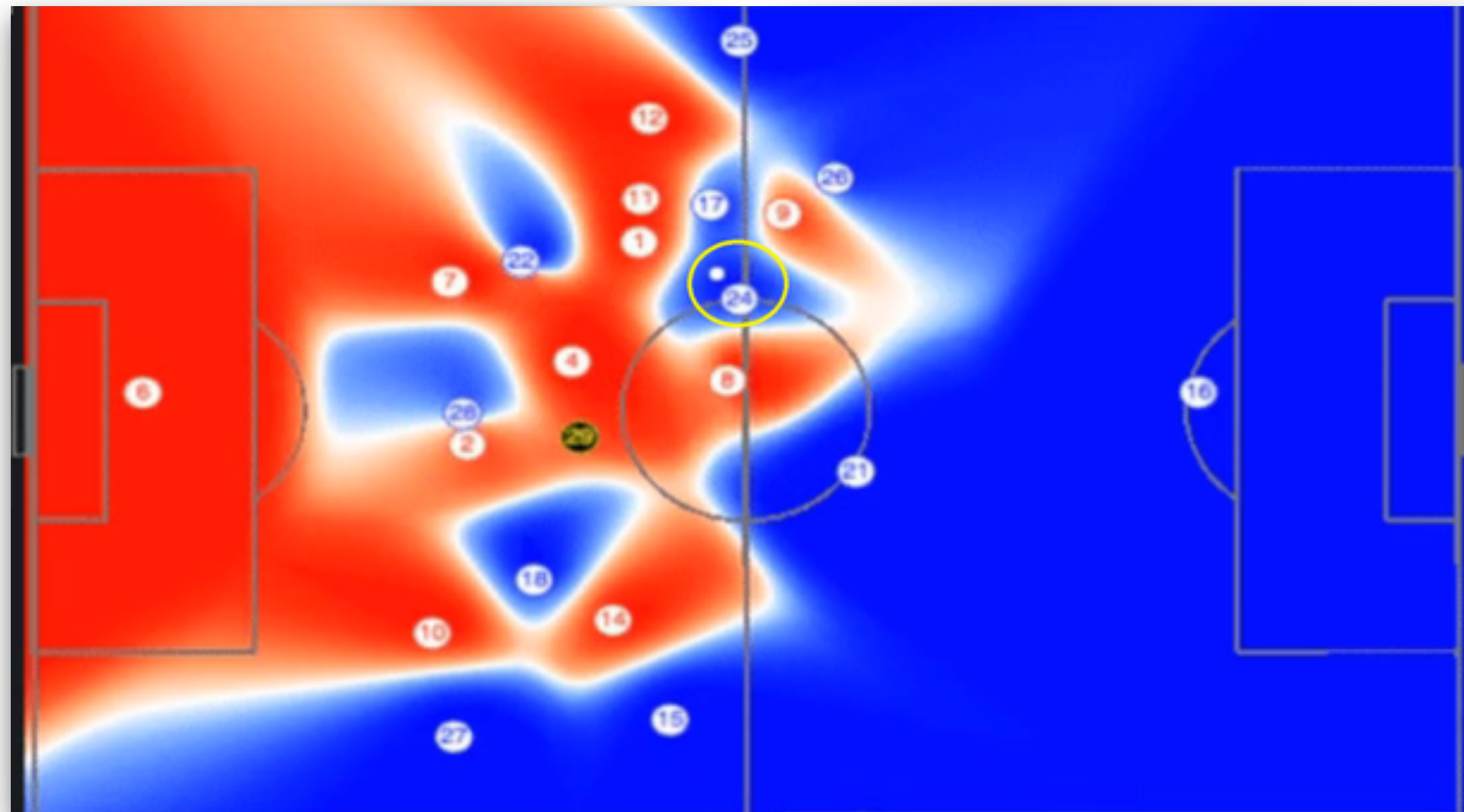
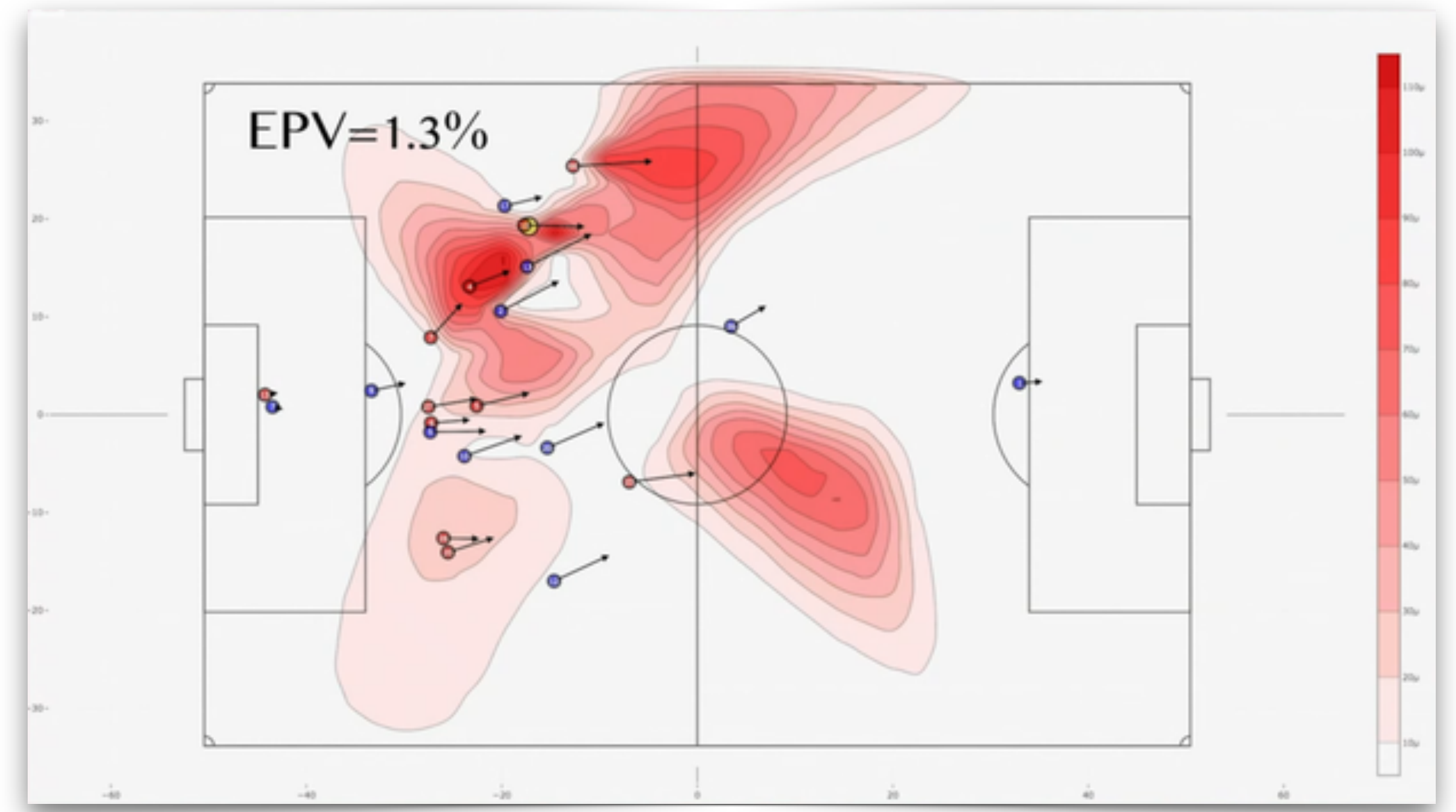
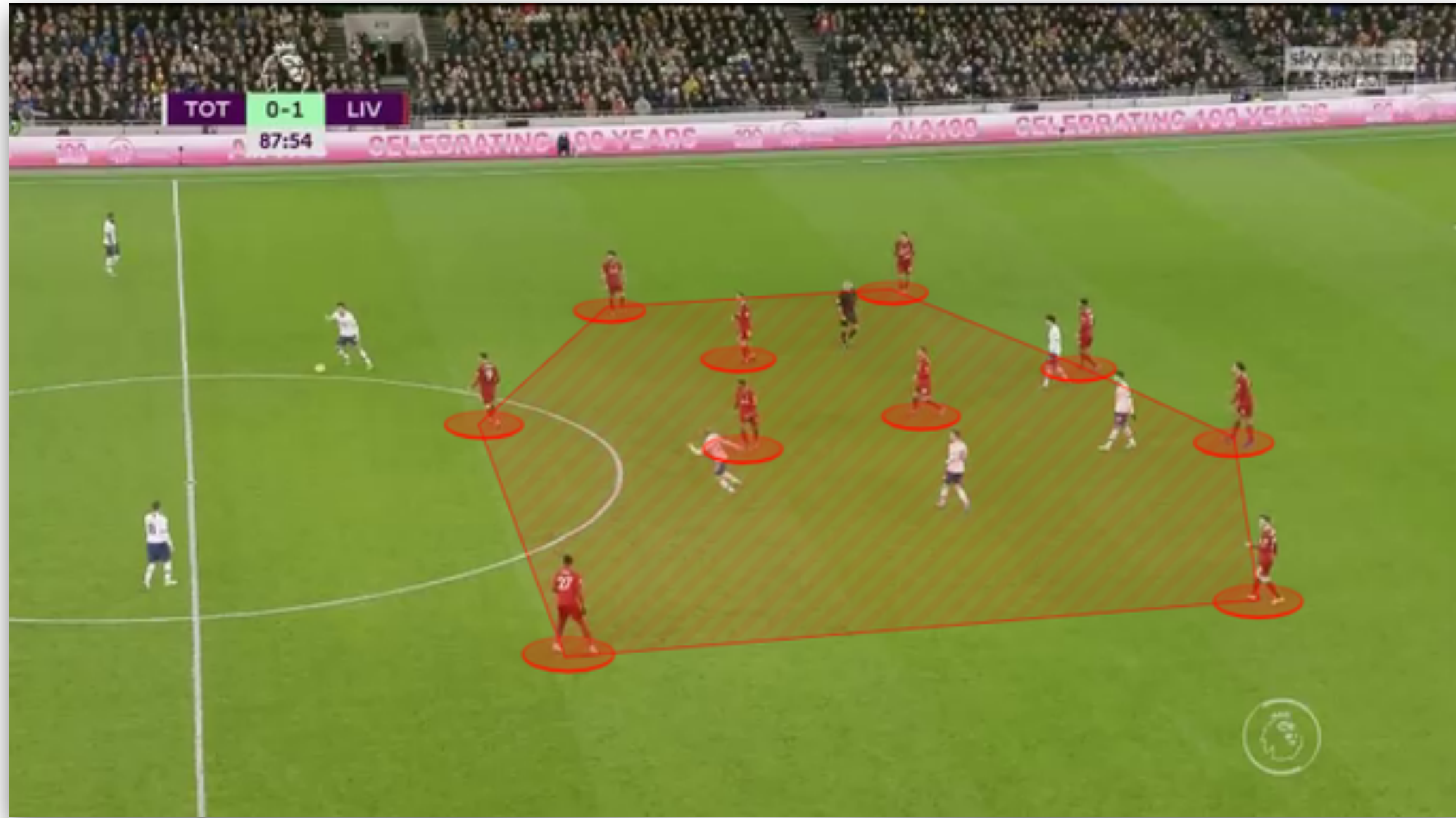
📷 Liverpool form a compact block in the centre of the pitch late in the match with Spurs

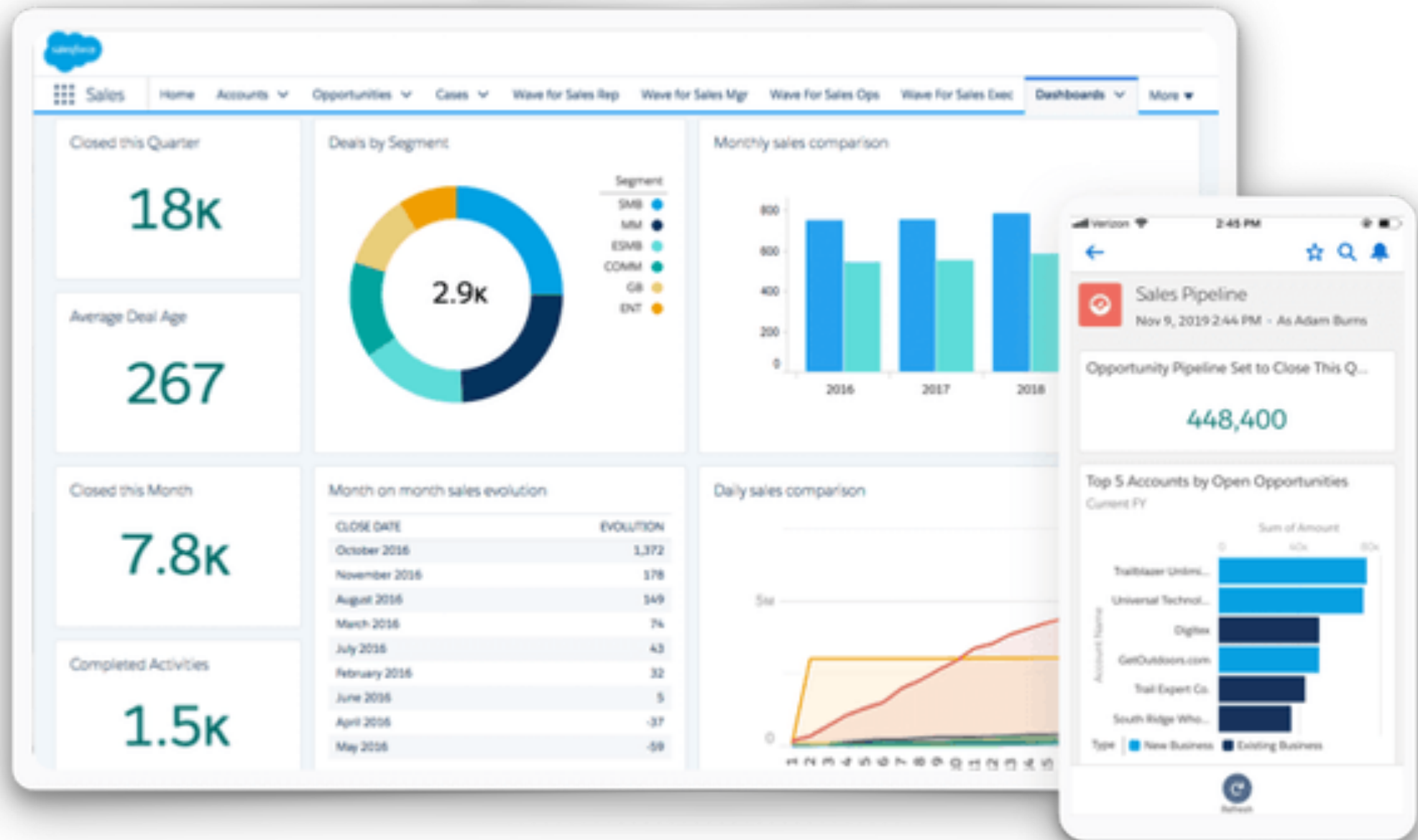
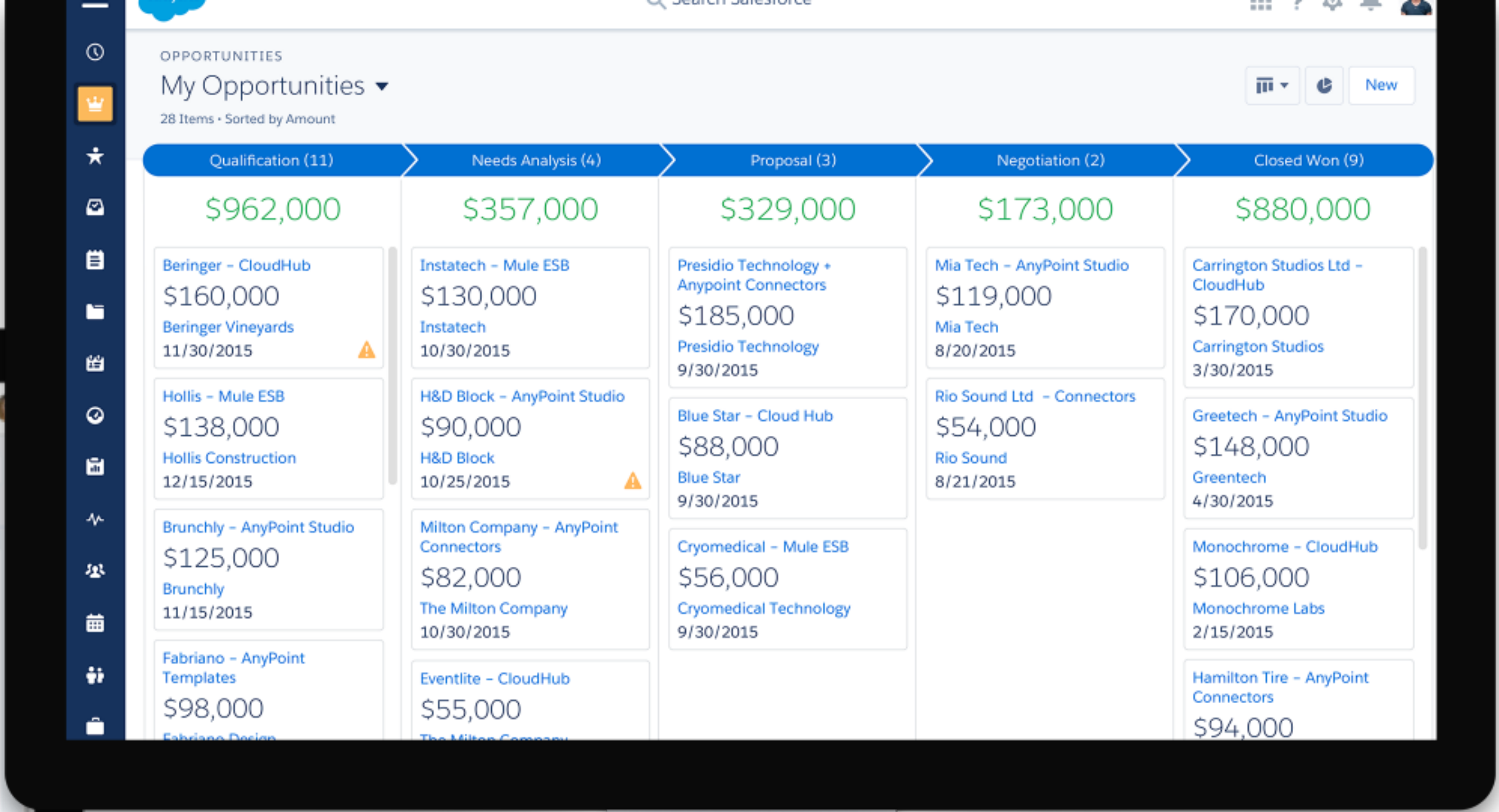
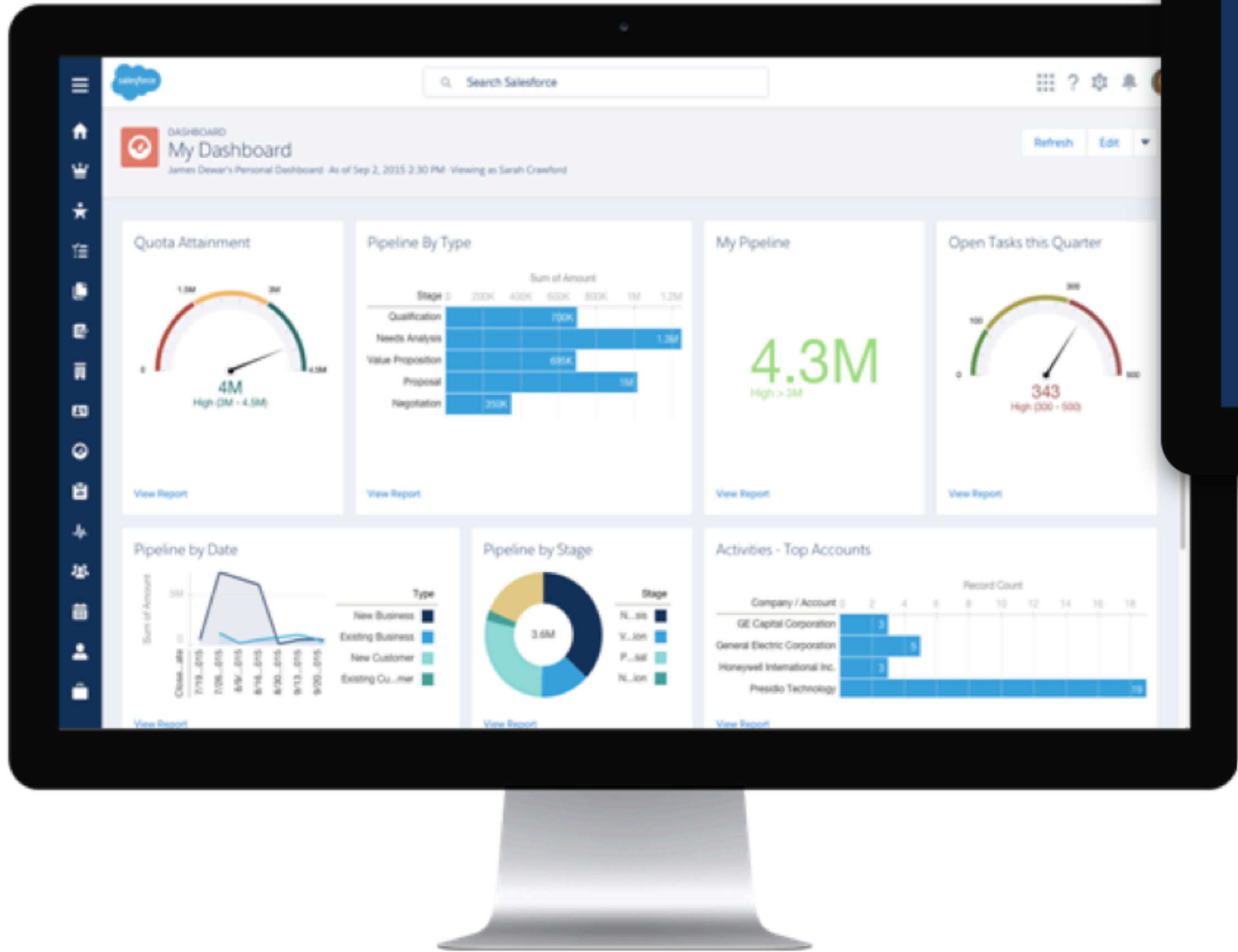
87 minutes of football had been played in North London last Saturday, as Jose Mourinho's Tottenham

ADVERTISEMENT



138225366615





Focus Group CRM



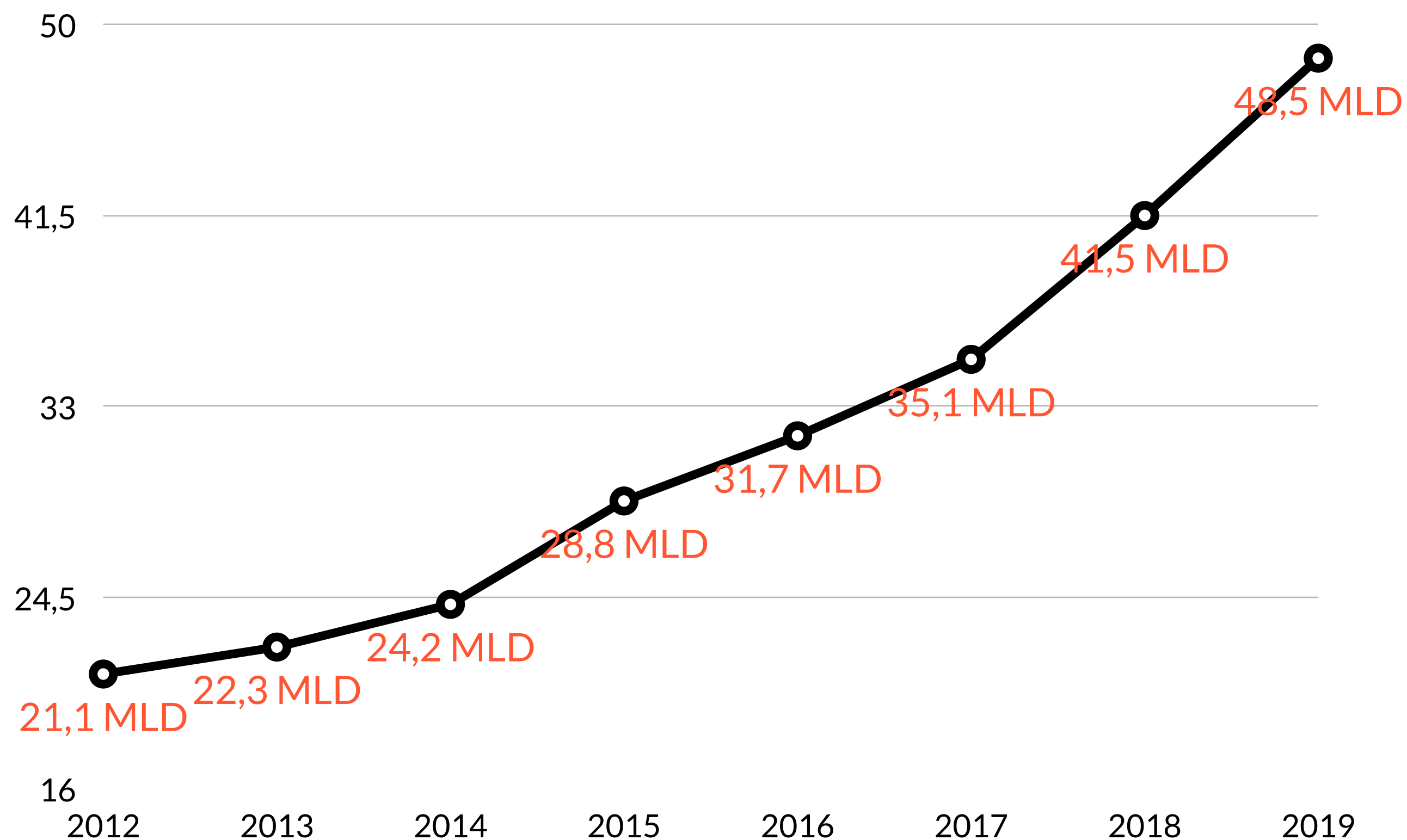
“**La digitalizzazione** ha fatto un salto di qualità e sta accelerando. Il cambiamento che ne consegue è al contempo **una sfida e un’opportunità**. Lo è per le imprese, che vedono svanire le posizioni acquisite, ma ancora di più le barriere a nuovi business e mercati. Ecommerce, CRM, Business Intelligence 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

SCENARIO ITALIA

Crescita fatturato
ecommerce +17%

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

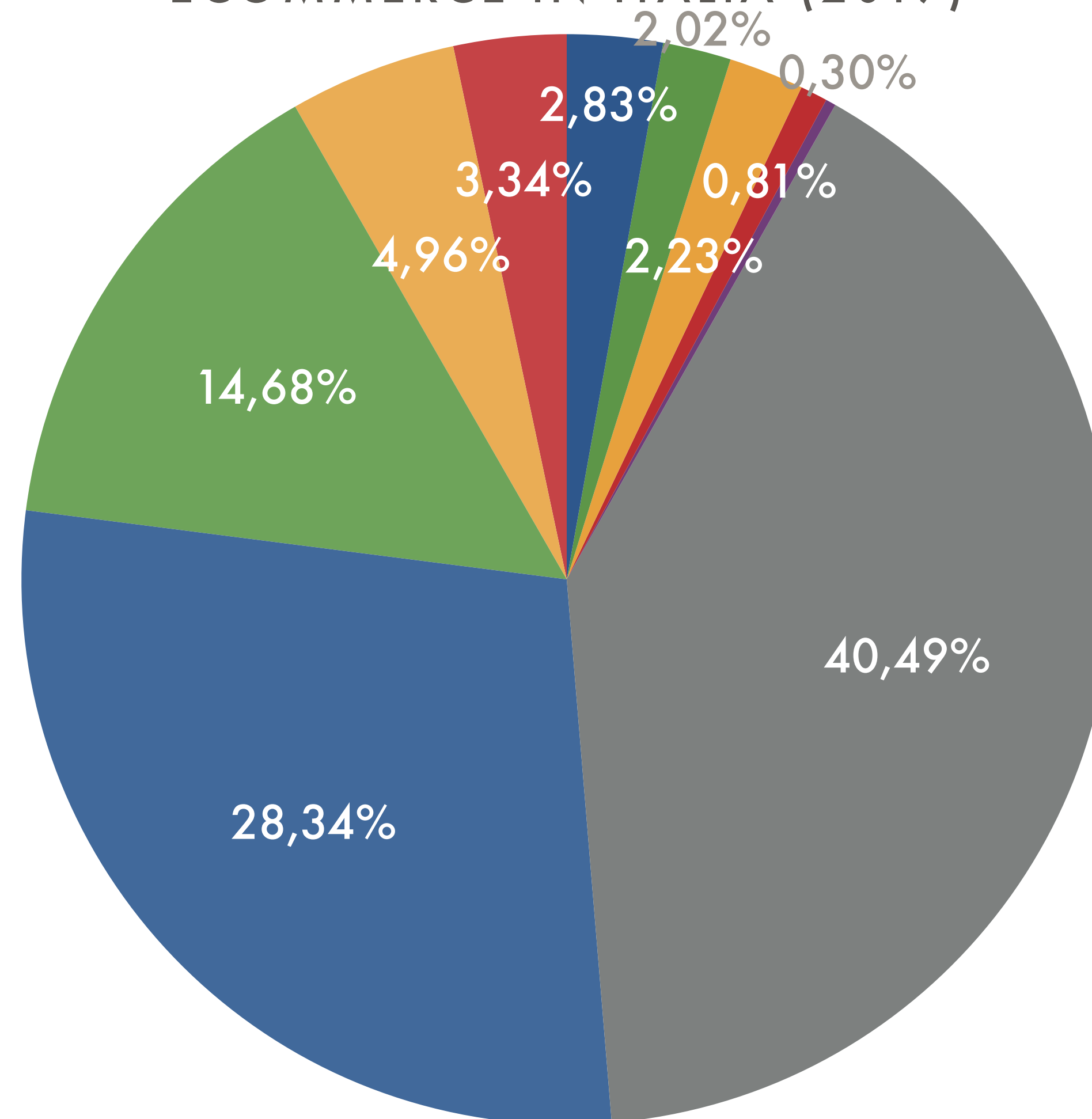


SCENARIO ITALIA

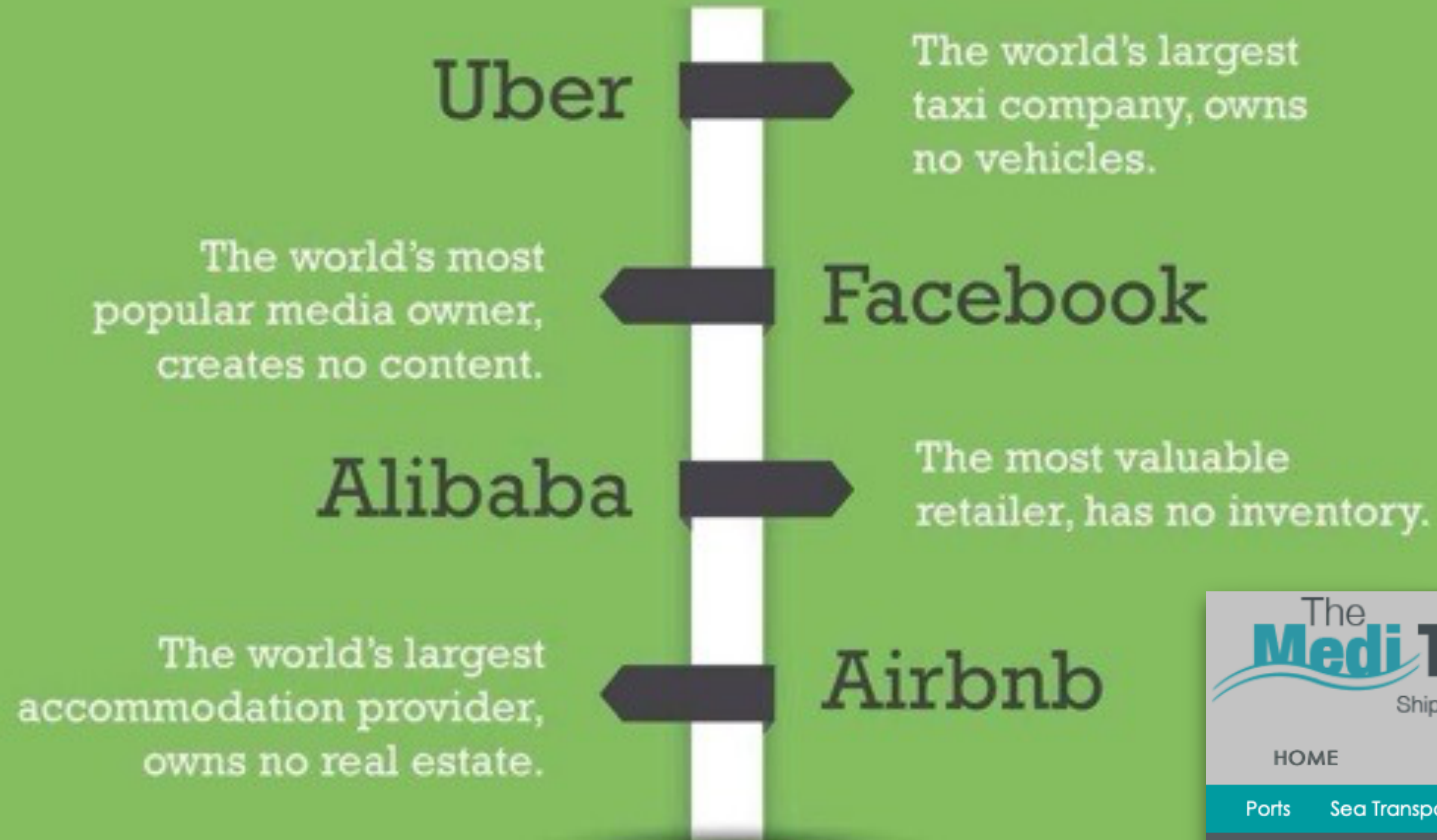
Distribuzione fatturato
ecommerce B2C



ECOMMERCE IN ITALIA (2019)



- ALIMENTARE
- EDITORIA
- MODA
- CASA E ARREDAMENTO
- SALUTE E BELLEZZA
- TEMPO LIBERO
- TURISMO
- CENTRI COMMERCIALI
- ASSICURAZIONI
- ELETTRONICA



Something interesting is happening.
TOM GOODWIN

wetp@int
creative digital solutions

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"

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

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/>


21


Market Finder


SIGN IN

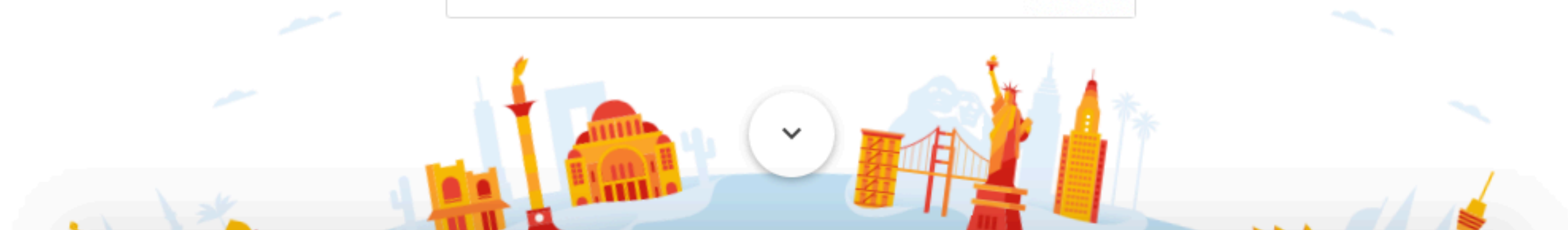
Sell to the whole world

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

 Website

 App





100%
B2C

Consumer

Modello di vendita diretto al
consumatore finale

50

50

B2B2C

Nuovi modelli intermedi

100%
B2B


Business

Modello di vendita diretto ai
clienti aziendali e professionali



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



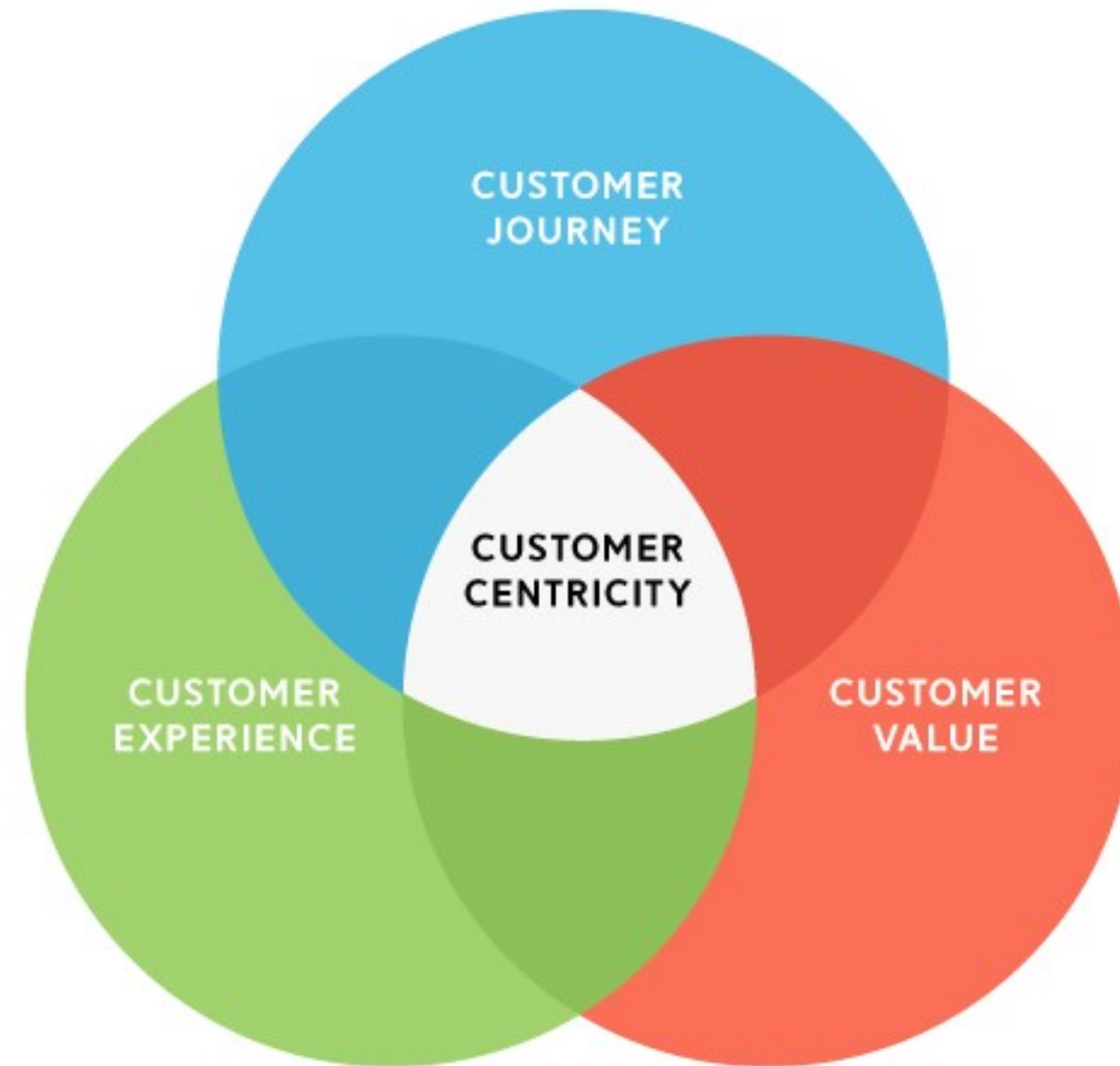
Greater Insight Into Customers
Greater Insight for Customers

More-Effective Interactions
Lower-Cost Interactions

Greater Customer Access
Lower-Cost Access

- 
- 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

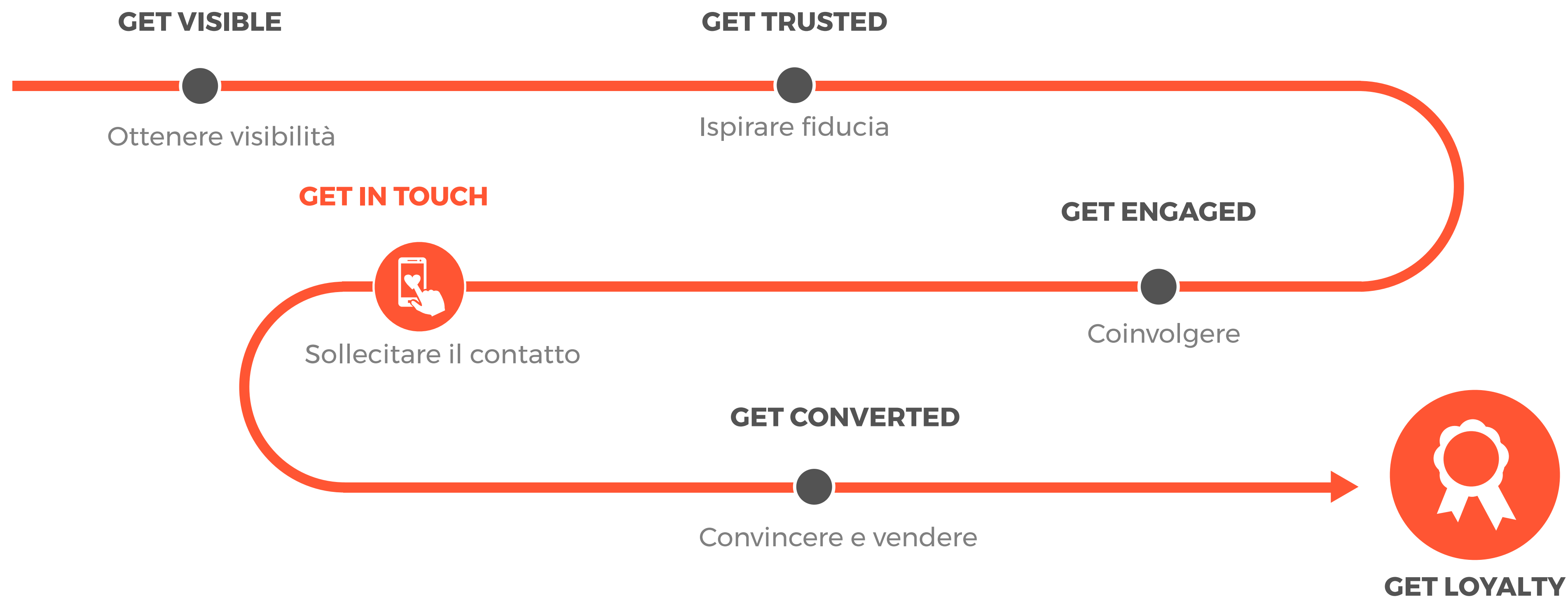


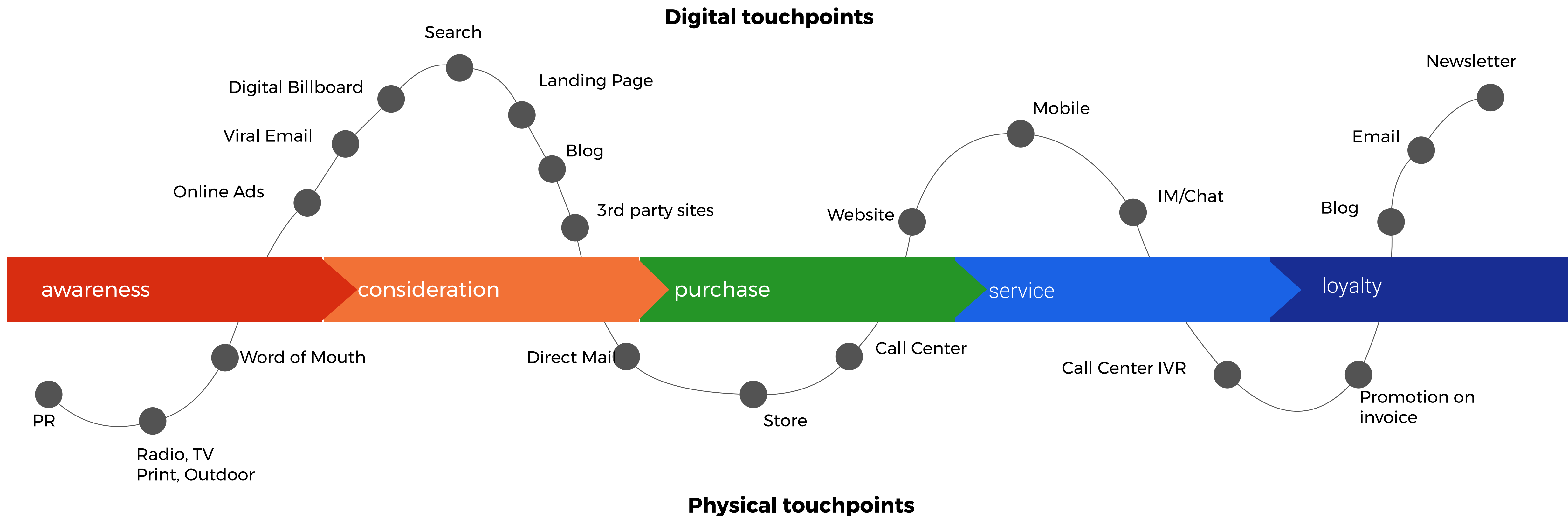
Journey e touchpoint



Journey e touchpoint

30





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

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

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

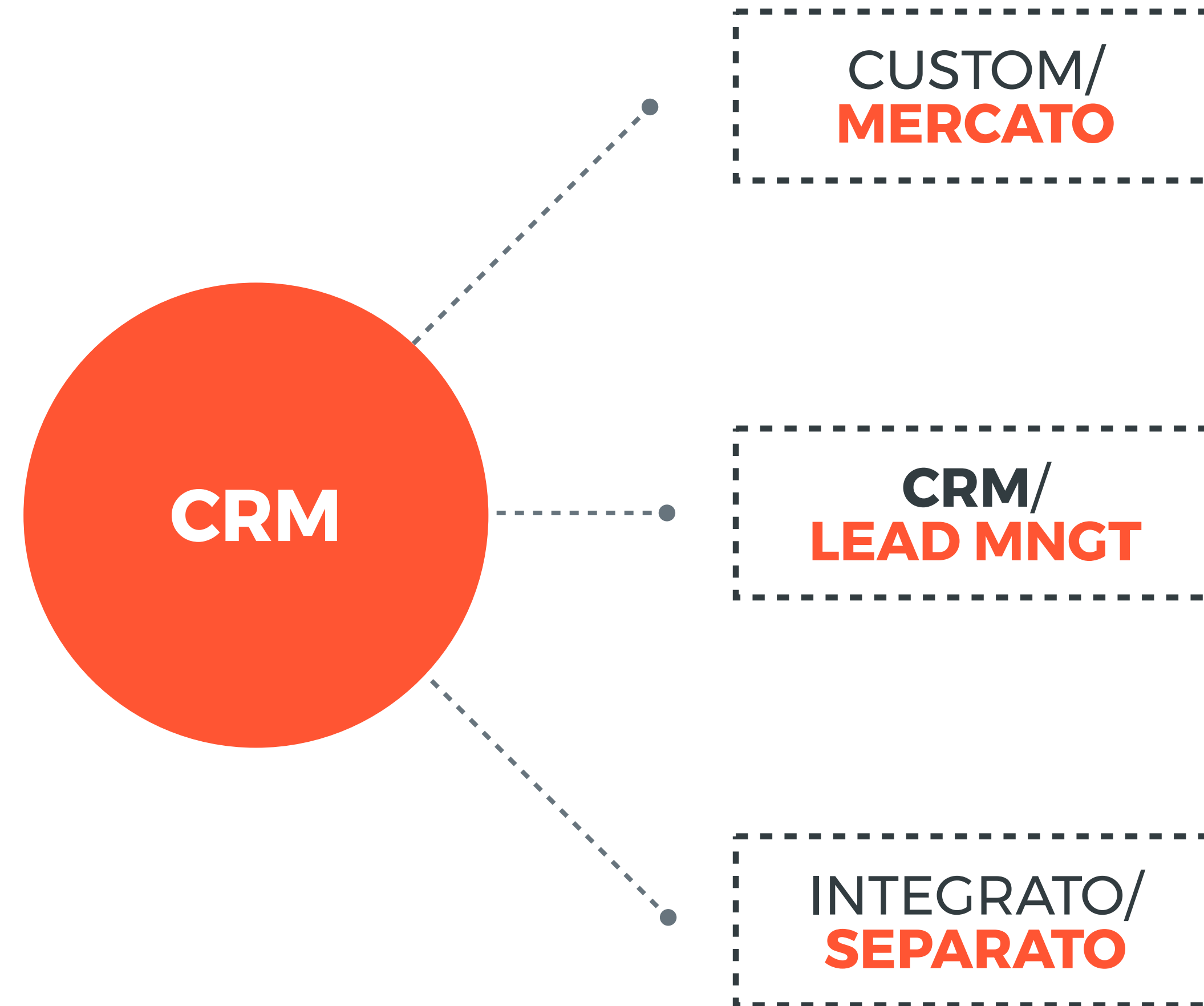
Activation

- 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

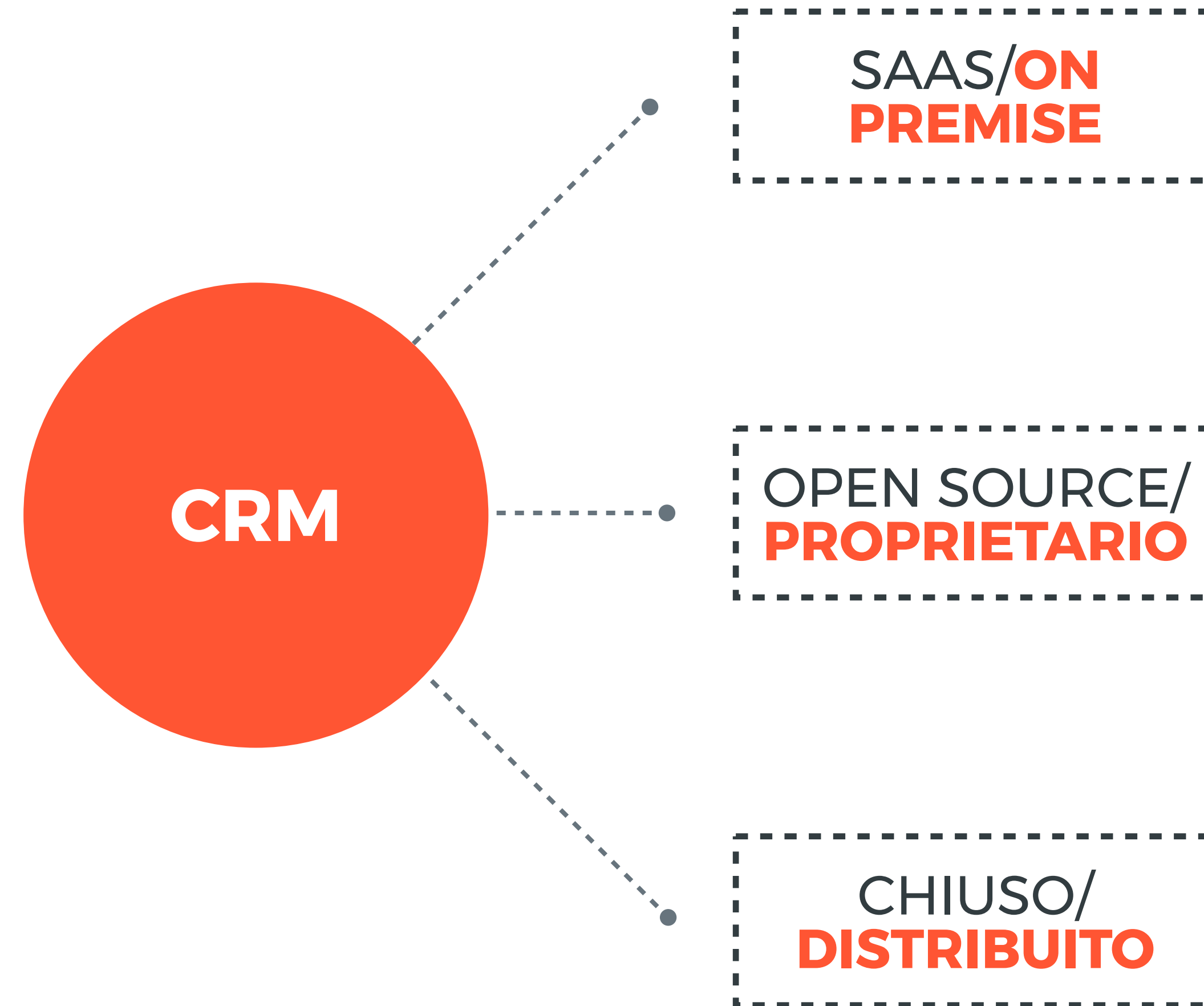
Referral

- 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

Chi Siamo

Dropshipping

FAQ

Chiamaci

Italiano

Accedi

ISCRIVITI

0

brandsdistribution }

Marchi

Uomo

Donna

Abbigliamento

Intimo

Scarpe

Borse

Accessori

Nuovi Arrivi

Top Ten

Dropshipping

IL PORTALE DELLO SHOPPING ONLINE
PER RIVENDITORI, NEGOZianti 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 >

IN VIA UN MESSAGGIO

10

Jun/17

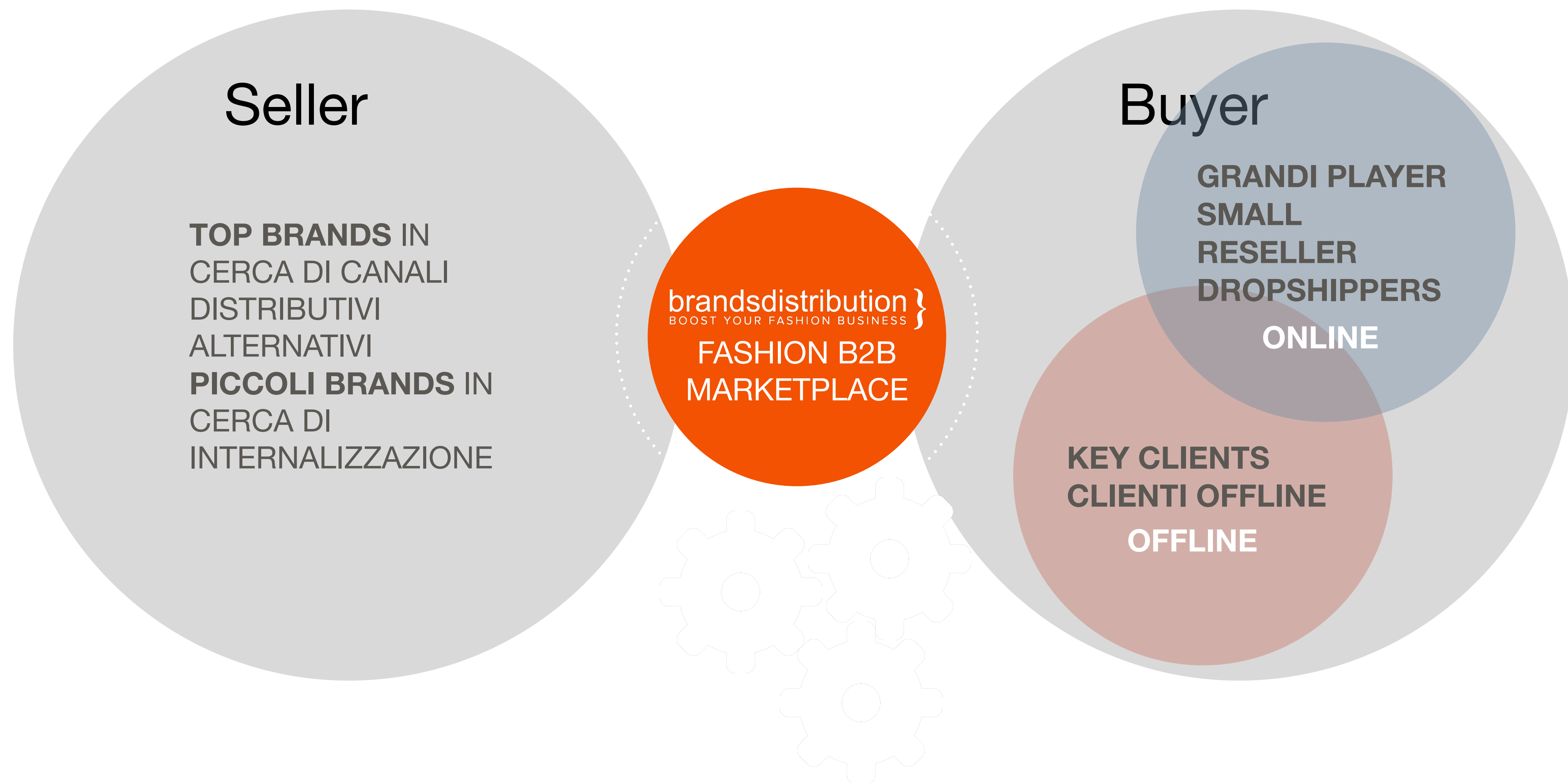
B2B2C fashion

brandsdistribution }
BOOST YOUR FASHION BUSINESS

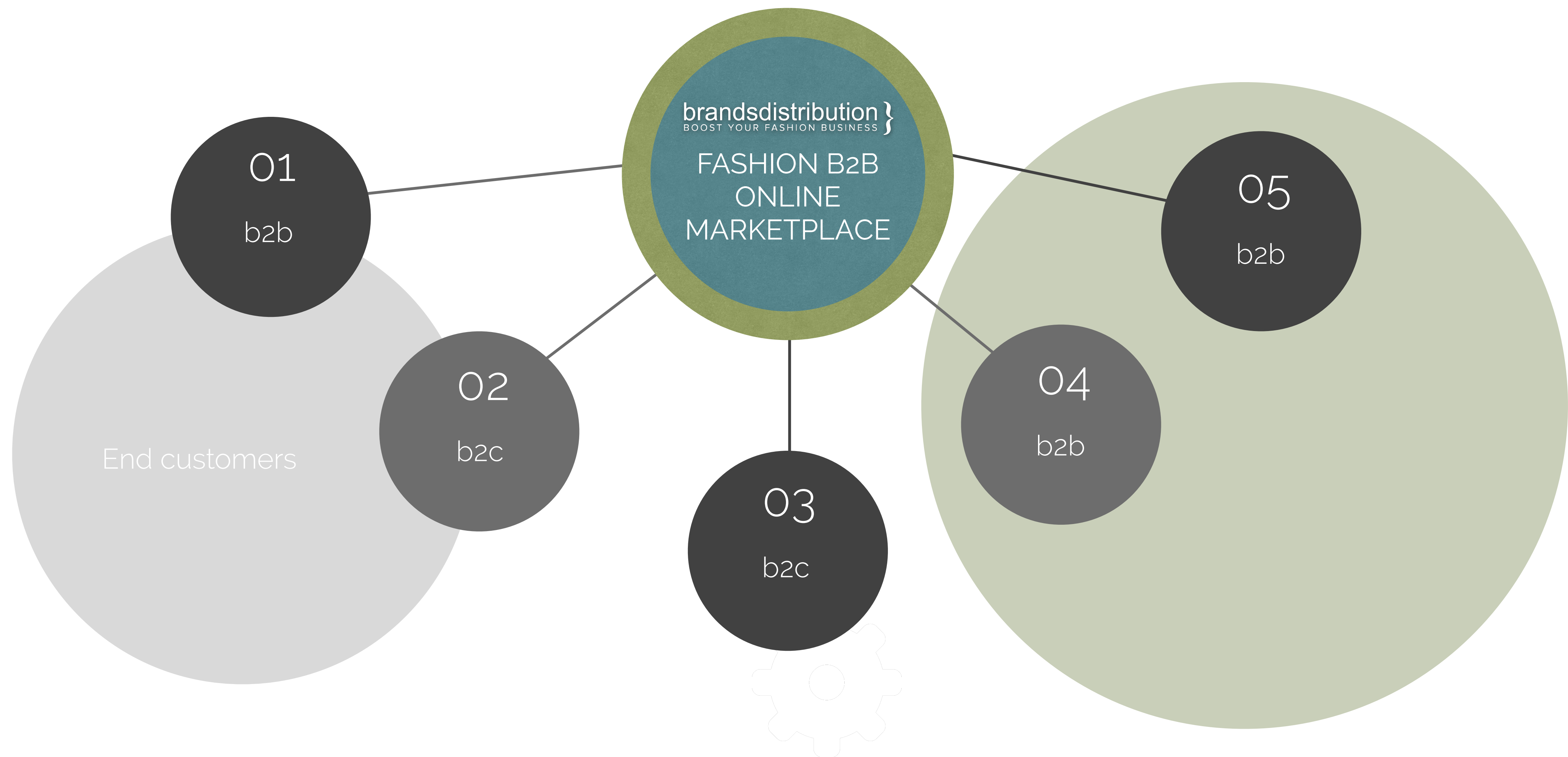
Customer:

IDT SPA

Modelli di business possibili



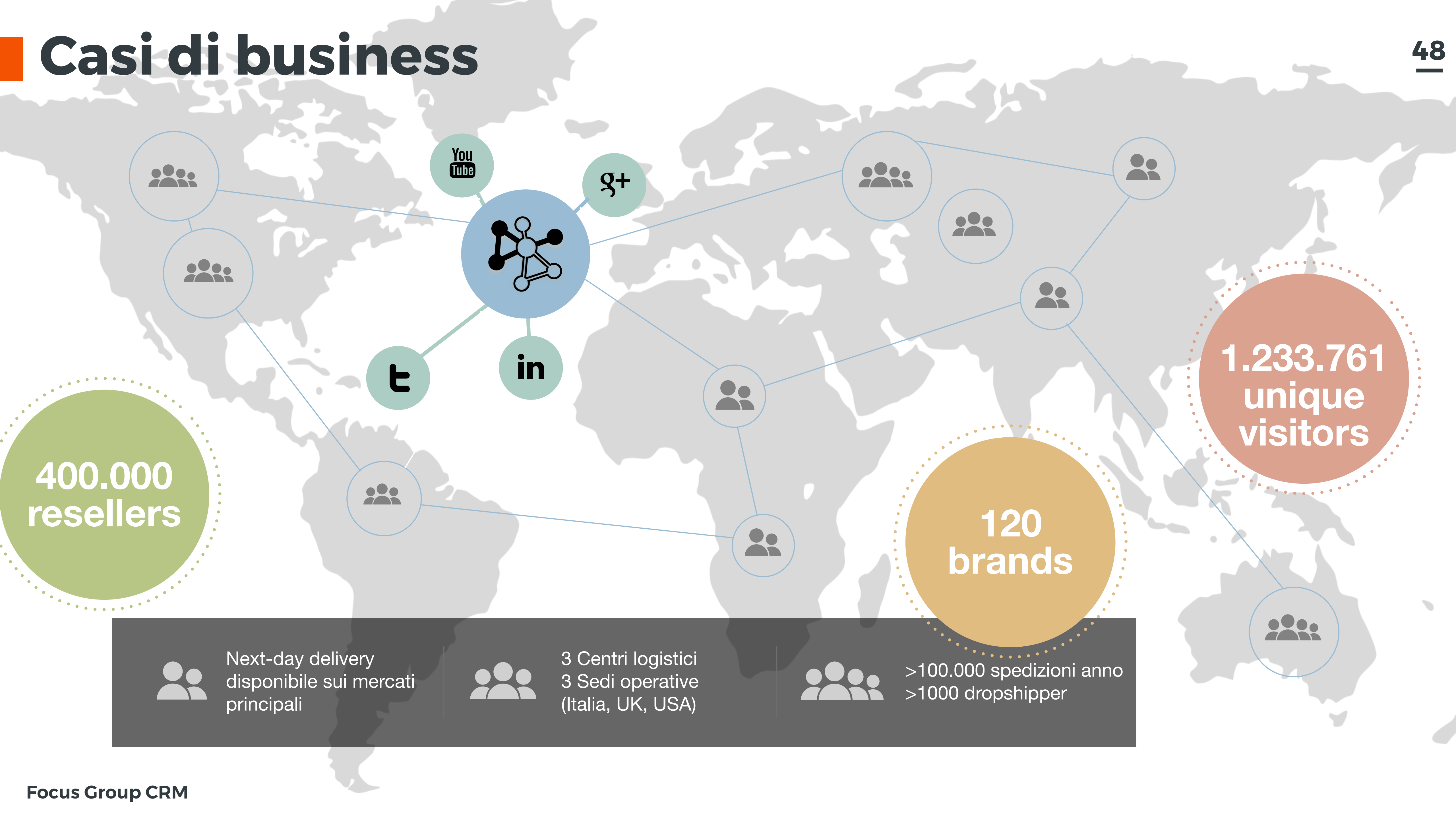
Modelli di business possibili



Modelli di business possibili



Casi di business





Conclusioni e domande

 **Grazie**