

estilos

build your customer experience

@SAP FORUM

ANALIZZARE MODELLI D'INGAGGIO PER SVELARE ARGOMENTI DI VENDITA. UN PONTE TRA IT E MARKETING

La necessità? Seguire le tracce nascoste nel cammino decisionale del cliente, per catalizzare le informazioni chiave nei sistemi aziendali. E trasformarle in valore.

La sfida? Costruire la sinergia tra Sistemi Informativi e Marketing.



Sommario

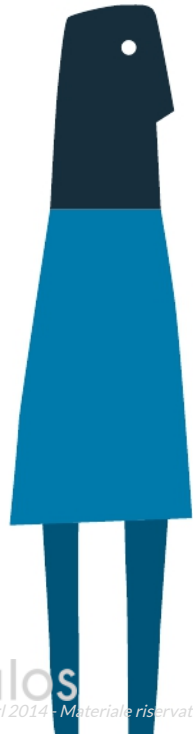
- * Estilos: presentazione azienda
- * Approccio di Estilos al CRM ed alla Customer Experience
- * Il ruolo emergente del marketing nei processi tradizionali
- * Seguire le tracce per rilevare le relazioni nel marketing digital hub: sCRM
- * C.S.I. infographic: Customer Scene Investigation ...rilevamento tracce
- * Business Analytics: un esempio di risposta a domande del bussiness
- * Q&A



estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

Approccio di ESTILOS



“Build your customer Experience”

è il nostro payoff da 10 anni.

Estilos interpreta i Processi CRM e la Customer/User Experience come una vera e propria strategia di approccio al mercato, tesa a sviluppare la capacità dell'azienda di gestire tutti i processi e le informazioni necessari a migliorare la relazione con i clienti, ad aumentarne la redditività e la fedeltà, e a potenziare i canali di comunicazione e di ingaggio.

L'evoluzione degli strumenti tecnologici e dei comportamenti personali e sociali e la capacità di analizzarne le correlazioni spostano l'attenzione dai singoli momenti alla loro relazione e fa evolvere anche l'approccio estilos:

from
Moments-of-Experience
to
Customer Journey.

estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

CRM Roadmap

2.0

CONVERSATION TOOLS

0.0

I P D I

1.0

Service
Manag.

Sales
Manag.

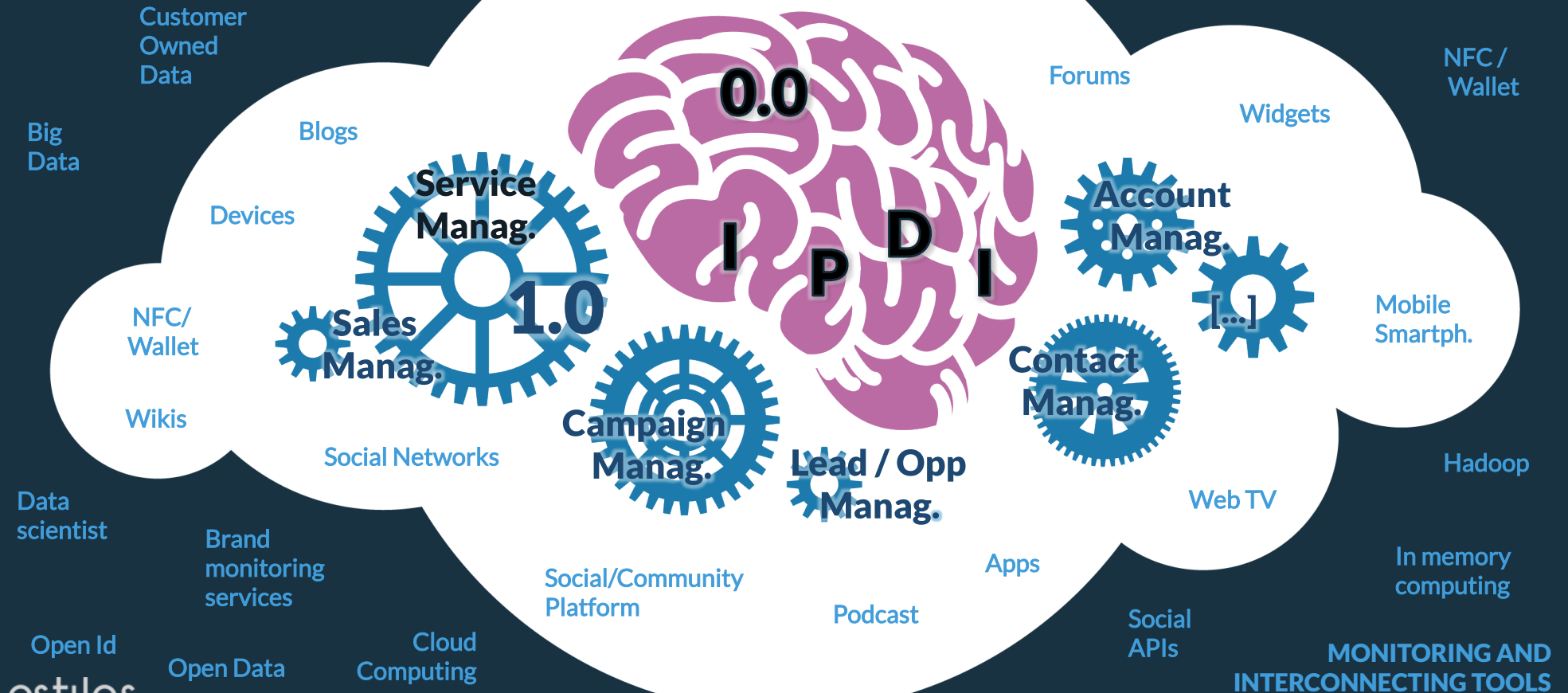
Account
Manag.

Contact
Manag.

Campaign
Manag.

Lead / Opp
Manag.

[...]



estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

Ma conosciamo davvero i nostri clienti?

66%

delle aziende non conosce a fondo i propri clienti

Studio pubblicato da IBM ott-20112 su 1734 CMO dal titolo "from stretched to strengthened"

2/3

azienda è impreparata nello sviluppo di App per cogliere la potenzialità dei clienti

60%

degli intervistati afferma che la sfida Mobile è critica per il business e conoscere i clienti

Studio pubblicato da Economist giu-2013 su 1300 Global Executives dal titolo "THE STATE OF THE CUSTOMER-LED ECONOMY"

1/2

di essi afferma che c'è un "App Gap" ed hanno allo studio o hanno realizzato delle App per Mobile per i clienti

In sintesi, sembrerebbe che i C-Level siano consapevoli delle potenzialità offerte dai moderni CRM, che si debba porre l'accento sulla **R** dell'acronimo **CRM**, andando **oltre alla relazione industriale** con il cliente, facendo diventare il **CRM il Marketing Digital Hub** aziendale, per chiudere il ponte tra il **cliente visto dal marketing** ed il **cliente visto dai processi industriali**

estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

Contaminare le azioni nei punti dove si intersecano gli interessi

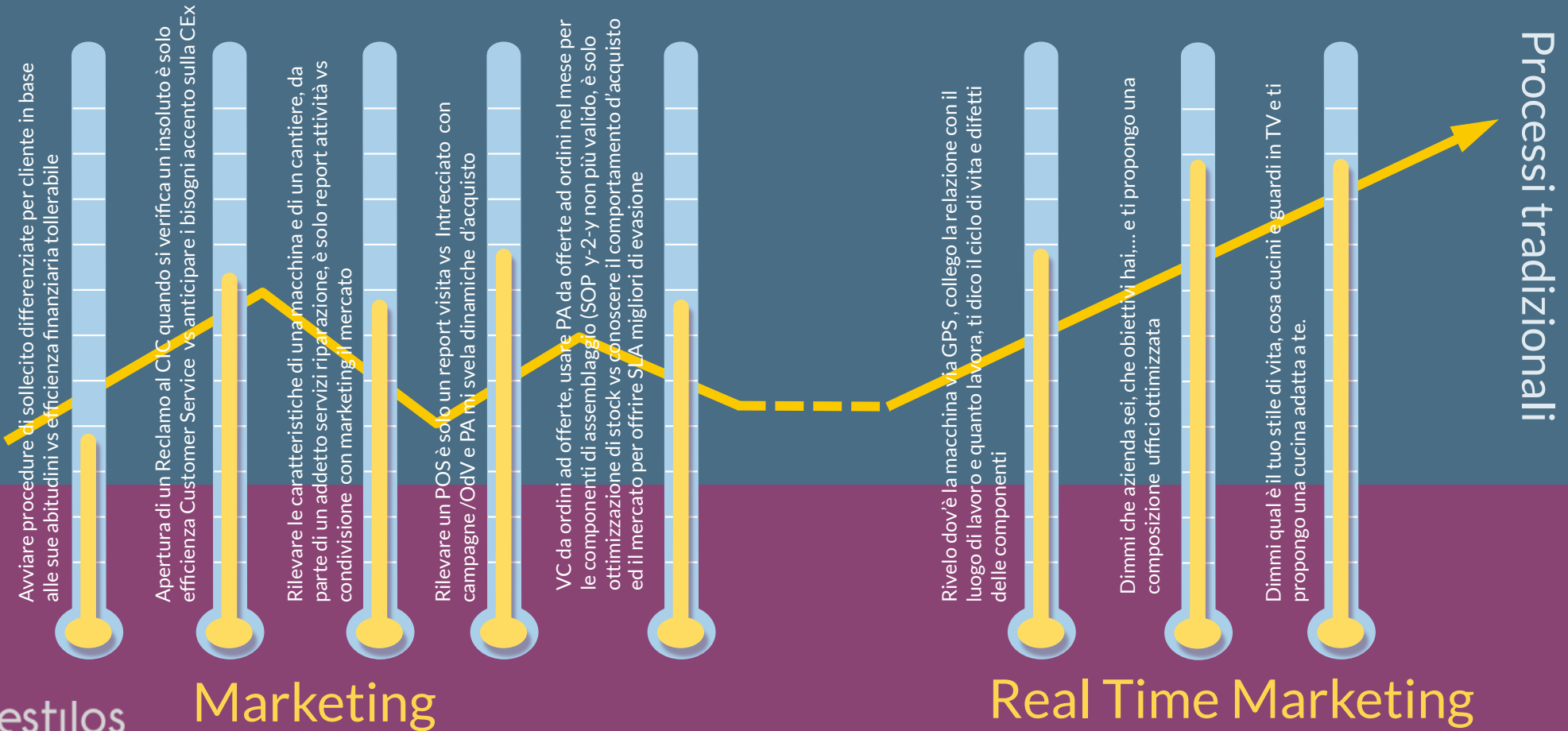
Far lavorare il marketing unitamente alle altre funzioni aziendali per prendere decisioni esecutive condivise nell'interesse reciproco.

Insieme devono trovare risposte a domande quali:



1. Dove raddoppiare le spese marketing? Dove ridurle?
2. Dove e come allineare i parametri di performance in modo che Sales e Mkt si concentrino sulle stesse opportunità?
3. Make/Buy o esternalizzare?
4. Quali argomenti per indurre i clienti all'acquisto?
5. Quali livelli di servizio, su quali canali, su quale processo per sviluppare la customer experience?
6. Quali aspettative finanziarie si devono associare a diversi modelli di gestione della Customer Loyalty?

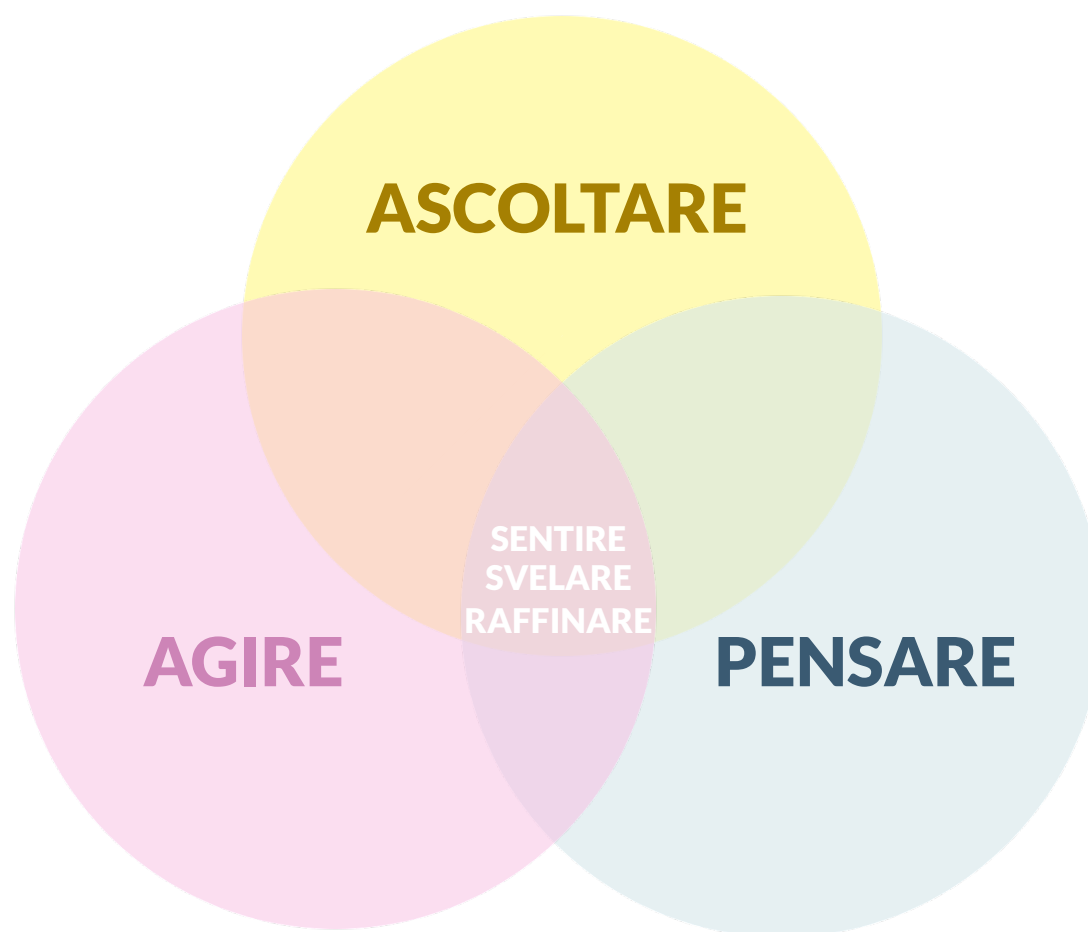
Quanto sono contagiati oggi alcuni processi aziendali dal MKT ?



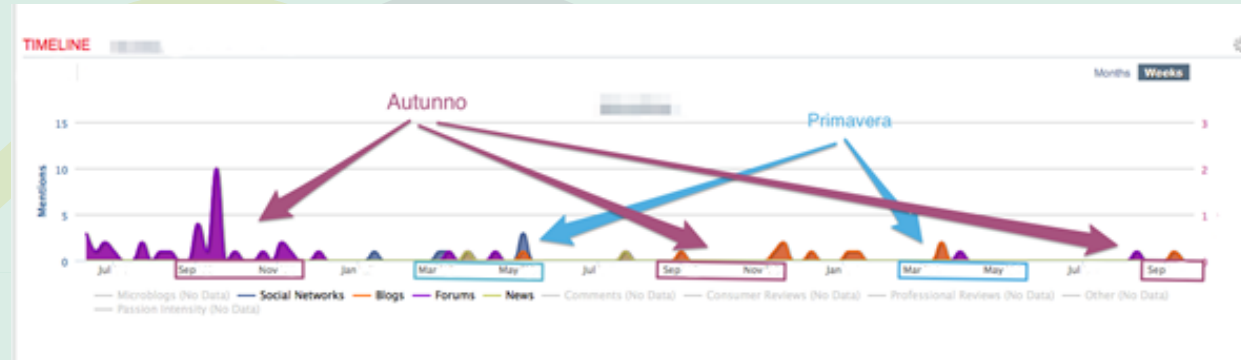
estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

I nuovi principi attivi del Marketing



Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛



- Eliminare fonti di rumore ed entropia
- Stagionalità
- Ricorrenza

Seguiamo le tracce... ↖ ↗ ↘ ↙ ↕

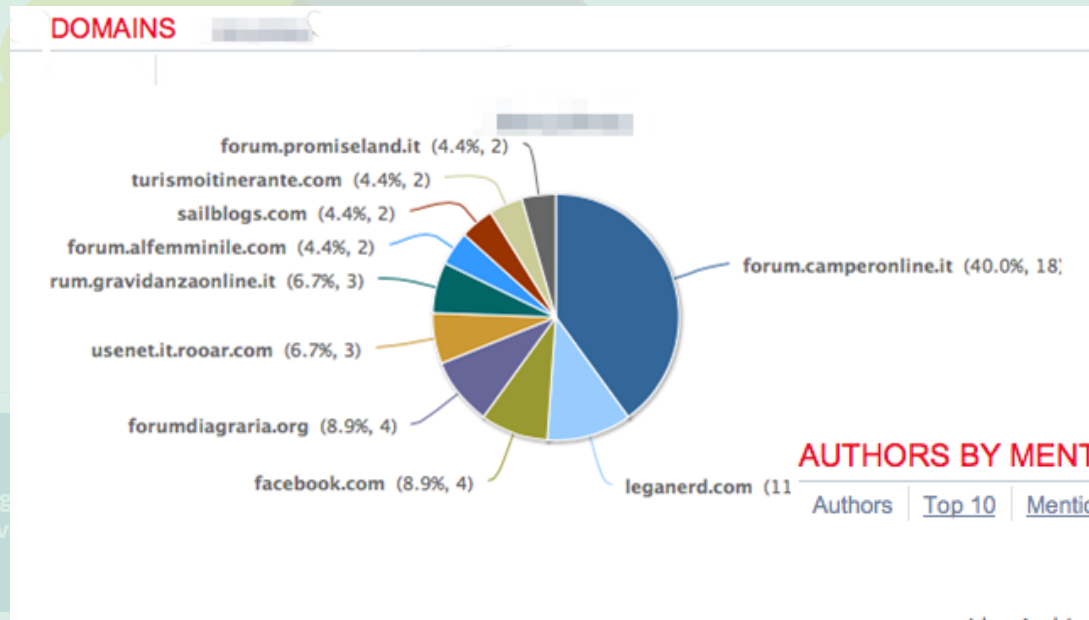
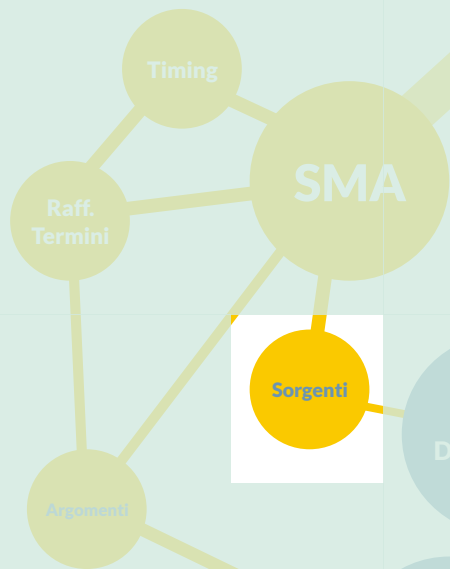
Raff. Termini

- In quale contesto
 - Barca, Camper, Casa
- Su cosa è applicato
 - Serbatoi, cisterne,...
- Quali problematiche
 - Ottimizzare l'applicazione

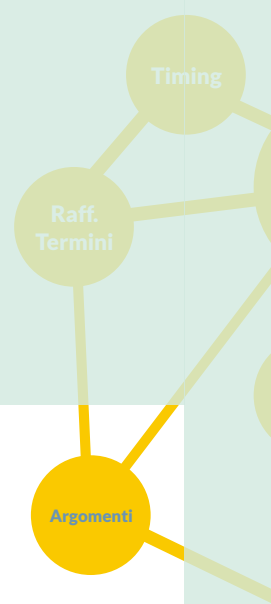
TOP TERMS

potabile acqua calda cisterna non spugna calore umido cerca troverai felix
cisterne finestra acqua potabile mani candeggina
dos Serbatoi acqua crociera acqua piovana
acqua usiamo serbatoi dell'acqua acqua del serbatoio
dando bene Alva alcohol isopropilico acqua dalle grondaie doro presente
cemento armato serbatoio R risposta al messaggio acido citrico non
accedere circa programmare le prime acqua per esempio
pulire i serbatoi approfittando del tiepido usare l'
barca completamente serbatoio molto graditi
tempo accessori per camper acqua pubblica appunto acqua sfusa
mare un bel bomba batteriologica Visualizza messaggio
bel weekend chiusura superiore togliere ogni dubbio candeggiana
tappo angedras inserito immesso nell'acqua acqua ossigenata
bocca accendo la bomba concentrazione ottimale
acqua del tetto concentrazione alta acqua comprata
carica batterica acqua presente anti-doro.htm
doro immesso chiare invece lavori invernali cura cipro grecia
funzione sciacqui prodotti ovviamente mila litri

Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛



Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛



STREAM Liguria Nautica@facebook.com

Avete una girante di riserva? I serbatoi sono stati puliti con [redacted]? SPECIALE TECNICA – Gli imprevisti della prima crociera | Liguria Nautica News www.newsliguria.com La barca è tornata in acqua dopo i lavori invernali ed è tempo di programmare le prime crociere approfittando del tepido sole primaverile che invoglia a trascorrere in mare un bel weekend.

facebook.com

STREAM 6/16/2012 - 9/16/2014

Mentions

> > No, ovviamente la passi diluita con una spugna, fai agitare e sciacqui, > pensa che il cloro viene messo nei serbatoi dell'acqua pubblica appunto > per neutralizzare spore e batteri inquinanti. > felix. anti-cloro.htm Comunque, per togliere ogni dubbio a ciarrese: Puoi usare [redacted] (o candeggina) tranquillamente. NON si sviluppa cloro, è una strana credenza e non so proprio come possa essere nata.

usenet.it.rooar.com 2012-06-16 17:02:00

Conosco diverse persone che utilizzano dei grossi accumuli d'acqua piovana (mio zio è tra questi), si parla di grosse cisterne in cemento armato da 20.000 lt., l'acqua viene convogliata dai pluviali a delle pre-camere filtranti contenenti della ghiaia a grana fina e della pietra pomice. Ho visto che è presente un dosatore automatico di [redacted] che ha la funzione di disinfettare l'acqua del serbatoio. Questa viene utilizzata per tutte le situazioni domestiche tranne che per bere o cucinare.

renatomeloni Italy

Lo prendo con tutta la gabbia, lo metto dentro una busta di plastica bella spessa e lo sbarco per sempre da Piazza Grande. Lascio tutto com'è e me ne vado a dormire molto rilassato, a pulire penserò domani, pulire e disinfettare bene tutto, prima con aceto come mi ha consigliato Roberto, veterinario velista conosciuto a Marsala qualche mese fa, perchè essendo acido annienta il pericolo della leptospirosi, poi con [redacted] ed infine risciacquando tutto acqua e sapone. Per tutto [redacted] intendo dire tutta la barca, in lavoraccio di una giornata intera.

Luciano

piazzagrandevela.blogspot.com 2014-09-07 16:28:19

STREAM [redacted], sailblogs.com, 6/16/2012 - 9/16/2014

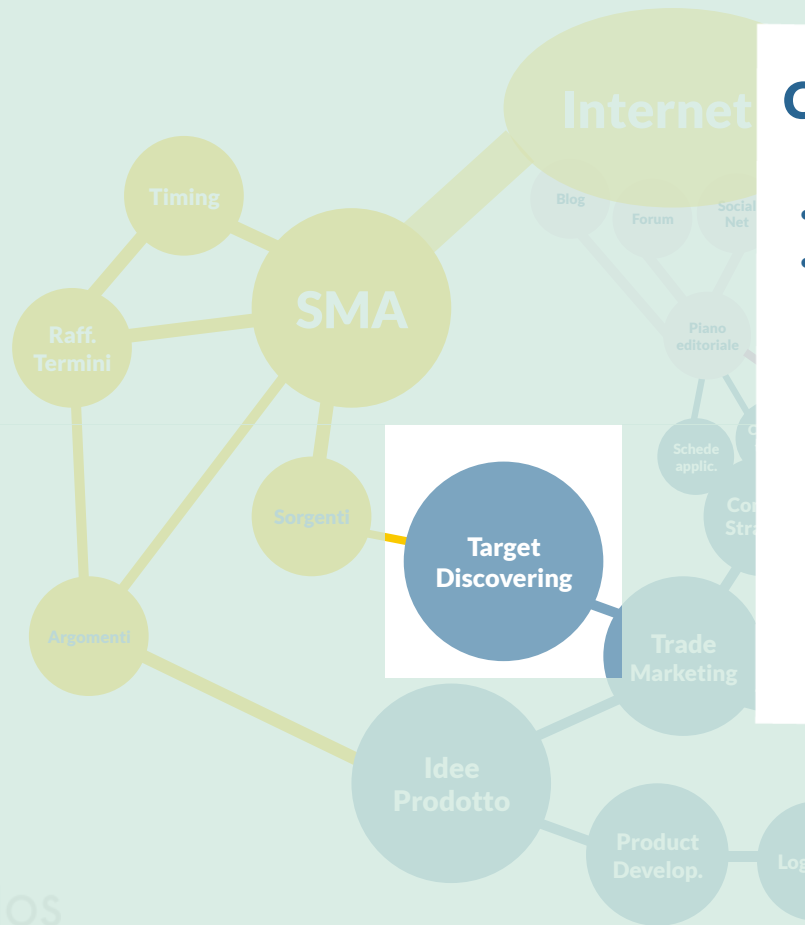
Procedura

Taxi per Gouvia (€). Svuotato completamente serbatoio, era stato riempito con acqua non potabile, e riempito nuovamente con acqua e [redacted], poi svuotato di nuovo, e riempito di nuovo con acqua e un pò (due cappucci) di [redacted] Costo [redacted] € per i 750 litri di serbatoio.

Costi

sailblogs.com 1 similar 2014-03-18 11:29:00

Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛



Camper rent

- xx0 significativi
- xx0 meno significativi

Water Tanks

- consorzi agrari ...

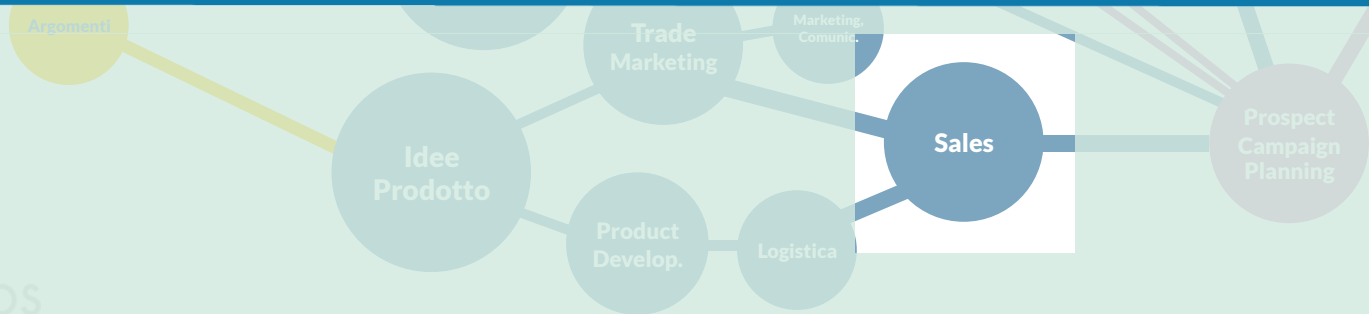
Marine e Porti Turistici

- IT : xxx significativi da xxx ÷ xxxx posti barca
- SLO: x0 significative
- HR (alta): x0 significative
- Media cautelativa x00 imbarcazioni per marina
- Serbatoi acqua
- Ipotesi consumo: x L per imbarcazione (xL per 2 canvas)

Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛

Sales Planning

- IT : xxx marine e porti da visitare e qualificare nel tour di canvas
- Business Case:
 - $yy0 \times yyy \times yL \times yy,00 \text{ €/L} = x,x0 \text{ MIL Euro}$, per Canvas $x,x \text{ MIL €/2}$
- yyy prospect x Reps sul territorio IT:
- visite: xx visite prospect
- 1° canvas, visita per: posizionare prodotto, qualificare con questionario,
- 2° Canvas: Campagna mail, seconda visita, rilevamento prodotto,...



Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛

SAP Cloud for Customer

Personalizzare | Adattare | Passare a SAP Store | Download | Help

Azioni | Esegui il check-in

VISITA

Visita

Oggetto: Visita
Stato: Aperta
Cliente:
Organizzatore: estlos estlos
Responsabile: estlos estlos
Evento della durata...
Data/Ora di inizio: 22.10.2014 10.3...
Data/Ora di fine: 22.10.2014 11.0...
Data/Ora di check-in:
Data/Ora di check-out:
Allegati: 0
Appunt:

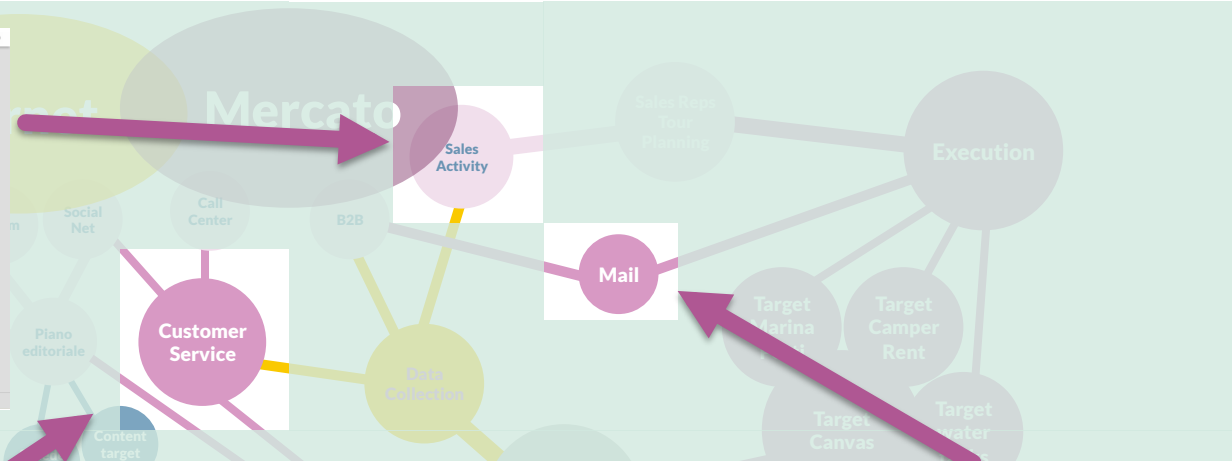
RIEPILOGO ATTIVITÀ QUESTIONARI CONTATTI **PARTECIPANTI** POSIZIONI SUCCESSIVE

PARTECIPANTI

AGGIUNTA DI PARTECIPANTE

Nome: estlos
Caricamento in corso... OK Annullare

FEED DIRIGENTI PRODOTTI CALENDARIO TAGS



SAP Cloud for Customer

Eddie Smoke | Personalizzare | Adattare | Passare a SAP Store | Download | Help

MESSAGGIO VIA SOCIAL MEE

@monarchgourmet - lov...
Twitter

INFORMAZIONI GENERALI

Canale: MonarchGourmet
Categoria: Retweet
Direzione: In uscita
Data di creazione: 04.06.2014 09:56:23
Link:
Ticket associato: 3503

RIEPILOGO

laura herkalo tramite MonarchGourmet
@monarchgourmet - loved the wine gift basket i received
14 giugno alle 17:32:57
Ritrovato Molto positivo

Cassandra Oliver @LauraHerkalo
04 giugno alle 09

laura herkalo su Twitter: "monarchgourmet - loved the wine gift basket i received" - Google Chrome
https://twitter.com/LauraHerkalo/status/213323151180955648

laura herkalo @LauraHerkalo
@monarchgourmet - loved the wine gift basket i received
RETWEET 1
10:32 - 14 giu 2012

FEED DIRIGENTI PRODOTTI CALENDARIO

SAP Cloud for Customer

Eddie Smoke | Personalizzare | Adattare | Passare a SAP Store | Download | Help

Azioni

CAMPAGNA

Campaign f...

DETTAGLI STRUTTURA DETTAGLI ESECUZIONE **INTERVISTATI** RISULTATI

Intervistati: 5
Nel gruppo target: 0
Al di fuori del gruppo target: 5

Senza risposta: 0
Ex sottoscrittori: 0

INTERVISTATI

Tutto Cercare...

Cliente	Contatto	Ultima interazione di marketing	Azioni
Hamiltons	Jack Adam	Opportunità	+ Nuova chiamata telefonica Nuova iniziativa Nuova opportunità Nuova offerta di vendita
Hamiltons	Jack Adam	Iniziativa di marketing	
Hamiltons	Jack adams	Iniziativa di marketing	
Unily Health Plan	Daniel Myers	Iniziativa di marketing	
Flash Disk Inc	Nitin Goel MBA	Iniziativa di marketing	

FEED DIRIGENTI PRODOTTI CALENDARIO

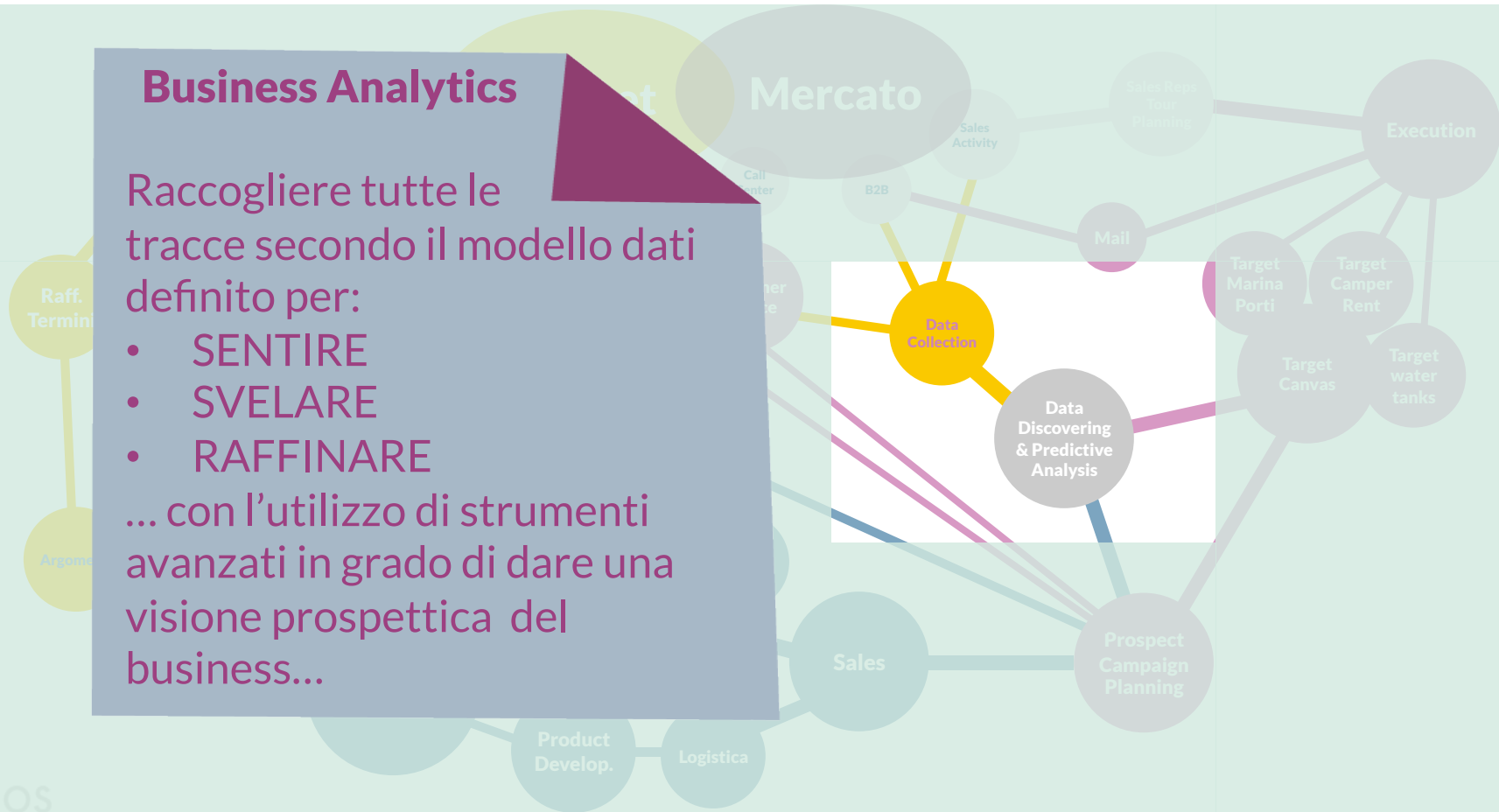
Seguiamo le tracce... ↗ ↘ ↙ ↚ ↛

Business Analytics

Raccogliere tutte le tracce secondo il modello dati definito per:

- SENTIRE
- SVELARE
- RAFFINARE

... con l'utilizzo di strumenti avanzati in grado di dare una visione prospettica del business...



Le aree di competenza ed esperienza di estilos per agire lungo le tappe del Customer Journey



Social CRM
Communities
Management



Business Analytics
Predictive Analysis



Unified Communications
& Collaboration



e-Commerce



Mobility Solutions
& Apps



CRM Engine
1-to-1
Marketing
Methodology



On-Cloud,
hybrid
On-Premise
Solutions



Internet
of Things
Big Data,
Social Media
Analytics



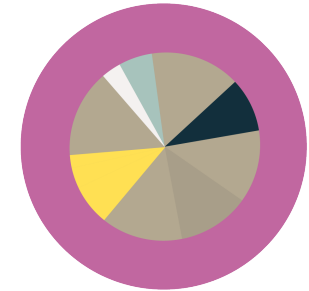
estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

People, Processes, Technologies

La triade delle Business Analytics

- **Avere buoni dati:** nessuna analisi evoluta può essere fatta in assenza di buoni dati. Per averli è necessario un corretto uso del CRM e dei processi raffinati per la raccolta di informazioni. Dove un dato non è raccolto, non è possibile fare analisi raffinate. Il processo di raccolta è un passo preliminare necessario per un buon processo di analisi
- **Avere le giuste premesse:** perché le informazioni ottenute dal processo analitico possano essere utilmente impiegate nei processi decisionali, è necessario tenere in considerazione gli assunti alla base dell'analisi. Nessuna analisi è in grado di fornire certezze, solo risultati più o meno affidabili che come tali vanno considerati. Una previsione probabilistica è meglio che non avere alcuna previsione. Il primo assunto che viene fatto è che i clienti si comporteranno domani in modo simile a come hanno fatto ieri.
- **Avere un buon modello analitico:** un processo analitico troppo complesso può essere difficile da implementare, e non essere facilmente aggiornato, cosa che ne compromette l'utilità. Tuttavia per usare modelli semplici è necessario considerarne i limiti.

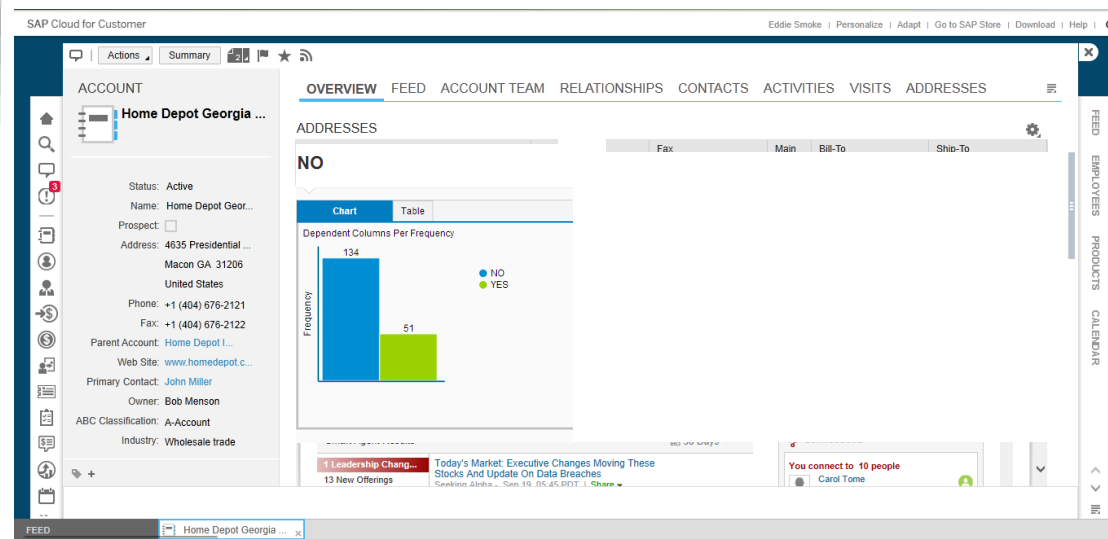


Business Analytics, es.: dalla raccolta dei dati ai driver di vendita



Driver di vendita analitici

L'analista sarà ora in grado di fornire al Marketing e alla forza vendita dei nuovi argomenti, confermando ipotesi formulate a priori o scoprendo regole inaspettate.



Business Analytics: domande e risposte


Quali sono le tipiche domande cui si può rispondere con le Business Analytics?

- **Tra tutti coloro che nominano il mio brand sui canali social, chi è in grado di influenzare i miei clienti?**
Con le Social Media Analytics è possibile individuare gli influencer, che possono poi essere contattati e resi dei Brand Evangelist.
- **Conosco l'andamento delle vendite per una linea di prodotti; quanto posso aspettarmi per il prossimo trimestre?**
Con le Predictive Analytics è possibile fare dei forecast solidi che tengano conto di fenomeni ciclici e stagionali, proiettando le serie storiche dei dati economici nel futuro.
- **Dispongo di un database marketing completo; posso trovare delle regole per valutare se un cliente effettuerà o meno l'acquisto di un prodotto?**
Le Predictive Analytics permettono di prevedere il comportamento di acquisto di un cliente in base alle informazioni disponibili sui comportamenti passati.
- **Non sono in grado di stabilire dei criteri oggettivi per segmentare i miei clienti; posso automatizzare il processo?**
Grazie agli algoritmi di Clustering è possibile procedere alla segmentazione dei clienti in base all'omogeneità di gruppi di essi rispetto agli attributi di Marketing di interesse.
- **Disponendo di alcune variabili quantitative per i miei clienti, sono in grado di prevedere un valore realistico per un'altra?**
Le analisi predittive consentono la previsione di una variabile quantitativa sulla base delle altre.
- **Ho un canale Social Media con centinaia di interazioni; posso sapere in generale cosa pensa la gente del brand e dei prodotti?**
Con la Sentiment Analysis è possibile analizzare frammenti di testo provenienti dalle interazioni sui canali social e determinare quanti e quali di essi sono positivi e negativi, al fine di agire prontamente.



estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.



**Per Demo ed Approfondimenti
vi aspettiamo
presso
CORNER ESTILOS**

estilos

© Estilos Srl 2014 - Materiale riservato. E' vietata la riproduzione e la diffusione non autorizzata. Strictly confidential. Reproduction and distribution not authorized.

estilos

build your customer experience



Grazie! ...

Andrea Bergamo

estilos Founder, Customer Experience Advisor

abergamo@estilos.it

Leonardo Donati

Business Analytics Consultant

ldonati@estilos.it