



IBM Software Network 2013

Fare partnership con il Software IBM

Roma, 24 - 25 gennaio 2013

Soluzioni per una Customer Experience
· efficace e appagante

· *Eugenio Barozzi Channel & ICS Technical Manager*



. AGENDA

- . Il portale: storia di una vision
- . Cosa ha scritto chi e quando? La gestione dei contenuti
- . Posso usare il mio tablet? La gestione dei dispositivi mobili
- . 11:00 Break
- . Freeze police - La sicurezza
- . **Scotty beam me up: trasformare un e-commerce in un \$ocial commerce**

“This 'social commerce' is creating new and more meaningful ways for retailers to interact with customers. Search, communication and community have the potential to have an even more powerful impact on commerce when closely tied together.”

~Ken Goldstein, CEO of Shop.com



Cosa è il Social Commerce?

Un applicazione del Social Networking ai nuovi concetti di Commerce e Marketing

Investire nella costruzione di una comunità sempre più interconnessa tra i clienti attuali e i clienti futuri

Coinvolgere i clienti nella commercializzazione dei vostri prodotti al posto vostro e capire come migliorare il prodotto e l'esperienza di acquisto.

Il Social Commerce è il concetto word-of-mouth, applicata al commercio elettronico.

Social Commerce è un fenomeno nuovo che si e' abbattuto sul mondo dell' e-commerce come una tempesta.

Alcuni anni fa, Facebook, Twitter, YouTube e LinkedIn non erano termini comuni nel nostro vocabolario.

Pochi avrebbero potuto prevedere quanto le tecnologie sociali sarebbero diventate fondamentali non solo online, ma anche nella nostra vita quotidiana.



Cosa vogliono i nostri clienti ...

Informazioni su di noi
Community/Social network
Ritorno al "passa parola"
Trasparenza nelle vendite
Diffidenza di marketing

*Che cosa significa.. ?
Clienti più esigenti
Clienti Unpredictable
Guadagna la fiducia del tuo
cliente*



Facebook is a **social utility** that **connects you** with the people around you.

The screenshot shows a Facebook profile for Kathryn Ortland. The profile includes a profile picture, a cover photo, and various sections of information:

- Information:** Name: Kathryn Ortland, Member Since: August 2, 2005, Last Update: November 10, 2005.
- Basic Info:** Geography: Seattle, WA, School: Oregon '05, Status: Alumnus/Aluma, Sex: Female, Concentration: Journalism: Magazine, Japanese.
- Contact Info:** Contact Email: ortland@gmail.com, School Email: kortland@uoregon.edu, Website: http://www.numine.com.
- Personal Info:** Looking For: Whatever I can get, Interested In: Women, Men, Relationship Status: In a Relationship, Political Views: Liberal, Interests: Photography, computers, hiking, scuba, Japan.
- Professional Info:** Job: Rising star at SEOmoz.org.

There is also a sidebar on the left with navigation options like 'My Profile', 'My Friends', 'My Photos', etc., and an 'Oregon Flyer' advertisement.

ira

struttura

© Copyright IBM Corporation 2013

Ottavo livello



Comunicazione globale alle vendite..

Punti di accesso multi-channel.
Il sito WEB e' il primo punto di
accesso alle nostre informazioni
Sempre collegati
Potere della nuvola
Gestione delle vendite Multi tasking

Che cosa significa ?

Coerenza
Adattabilità
Risposte certe

3. Access Proliferation

- Video games
- Email
- Xbox LIVE
- Websites
- IM
- Search
- Radio
- DVD
- Ring Tones
- TV
- Blogs
- Magazines
- Satellite Radio
- TiVo (Starhub PVR)
- Video On-Demand
- Newspapers
- Podcasting
- Cell Phone

Source: Darwin Day Conference, Google

struttura

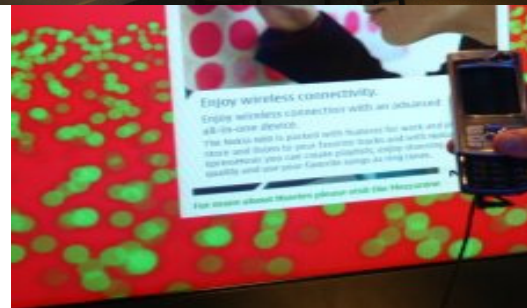
- Sesto livello struttura
- Settimo livello struttura

Una nuova esperienza...

Multipli punti di contatto
Il nostro Brand e' nelle mani
del cliente
Valutare l'immagine, il
messaggio e l'esperienza per
definire il valore del marchio

Che cosa significa?

Capire le aspettative dal punto
di interazione
*Collegare tra loro in modo
continuo i punti di interazione
con il cliente.*





Essere partecipativi...

- *Interagire*
- *Collaborare*
- *Blogging/Wiki*
- *YouTube*

Che cosa significa?

- *Usare le informazioni per migliorare il prodotto e la vendita*
- *Semplificare*
- *Essere presi in considerazione*

Weber One-Touch Gold 22.5 Grill
Keywords: Charcoal, Best Value
Price: \$133 - \$144

Wize people know.
WizeRank 4
USERS LOVE IT
BUZZ STRONG

Use WizeRank
Buy with confidence
70-89 Meet your needs
60-69 Proceed with caution
0-59 Not recommended
Learn More About WizeRank

Save to My Wize

Reviews | Specs | Stores and Prices

Show reviews with keyword:
ash_catcher com_on_the_cob food_network gold_model holiday_season memorial_day no_doubt one_touch_gold
several_times shish_kebabs steak_house works_like_a_charm

User Reviews 98% of 115 reviews are positive

Featured Review
"The wheels are a bit crappy, and it would be nice if they included a bracket to hold the lid when you open it, but other than that, a GREAT GRILL!"
Read 3 reviews at reviews.homedepot.com

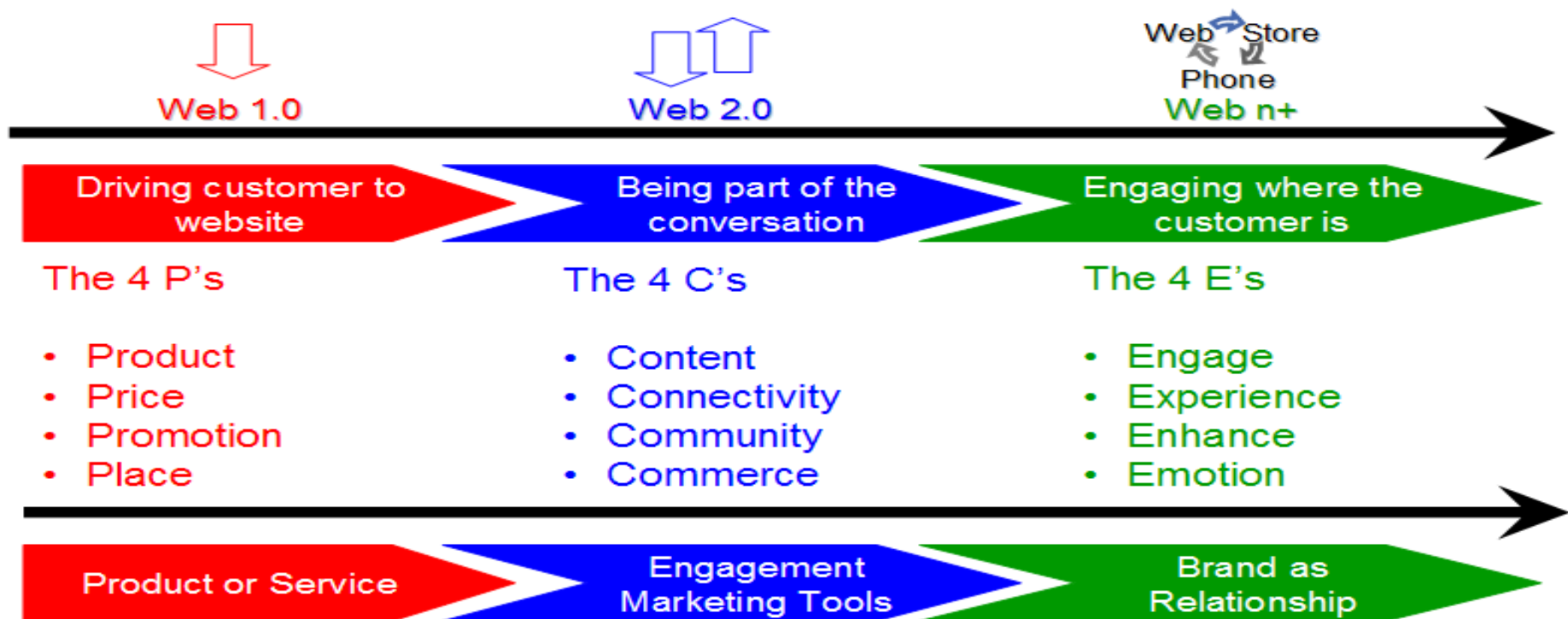
Featured Review
"This grill was a great price and easy to assemble."
Read 1 review at www.absolutehome.com

Featured Review
"But again - good product we are really happy with ours!"
Read 13 reviews at www.cooking.com

Where to Buy

One Click Appliances	\$143.96
Bahama Blue	\$137.70
DrillSpot.com	\$132.71
Abt Electronics.com	\$139.00
BicamsDeal.com	\$139.00
See all 10 offers	
Powered by	Shopping.com

L'evoluzione del multi-canale...in vendita al dettaglio sociale



Source: Engage-Presence.org



I nostri clienti sono tutti connessi fra di loro ...

22%

Del tempo online viene
speso sui Social media.

90%

Dei consumatori crede e segue le
raccomandazioni online.



I nostri clienti sono contenti di essere una **persona** per voi..

85%

Crede che i Social Network
fanno risparmiare tempo negli
acquisti

56%

Vuole incrementare la gestione del
suo ordine in modo self-service.



I nostri clienti continuano a cambiare ...



Millennials: 15 - 35



Gen X: 36 - 50



Boomers: 51 - 69



Traditionals: 70+

Gli Shopper di oggi si basano su “Word of Mouth” (WOM)

In uno studio recente si e' evidenziato che :

78% ha risposto che WOM è la principale fonte di informazione nella loro decisione.

84% dei clienti con budget superiore ai 150.000 \$ annui si basano sulle valutazioni dei prodotti per prendere la loro decisione.

91% delle madri ritengono fondamentale il giudizio delle altre madri per prendere la loro decisione commerciale



Social Commerce ... Far partecipare le persone all'evoluzione del tuo BRAND !!

- Trovare nuovi clienti e renderli partecipativi
- Dare loro un motivo per tornare sul vostro sito e spendere un po' di tempo nella navigazione dei contenuti.
- Far conoscere il “carattere del tuo brand” ai clienti
- Fornire tutte le informazioni necessarie per ricercare, confrontare, prendere una decisione e completare la transazione di vendita con voi.

Cosa fare per avere successo e aumentare le performance ...

Mettere il vostro
cliente al centro



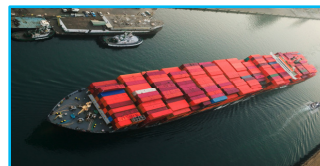
Anticipare e
gestire le
richieste Mobile



Essere veloci e
rispondere in
tempo reale.



Ottimizzare le
forniture in base
alla richiesta



Gestire in modo
sincronizzato le
informazioni dell'
ordine.





IBM mette il cliente al centro del ciclo di vendita...

Buy
Adaptive procurement and optimized supply chain

Service
Anticipate behavior and deliver flawless customer service



Market
Targeted and personalized marketing across all channels

Sell
Seamless cross-channel customer experience

Smarter Commerce ... mobile and social ovunque...

Consente il monitoraggio dei processi di vendita attraverso i cellulari.

Consente offerte con messaggi mirati in base alla vostra posizione.

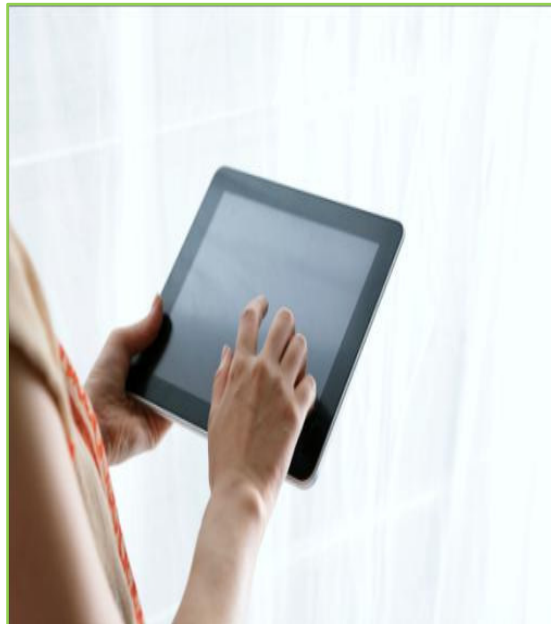
Gestione delle scansioni dei codici a barre, i "Mi Piace" di Facebook e la ricerca vocale.

Predire il comportamento monitorando canali sociali.

Trasformare l'esperienza del cliente, integrando le capacità sociali e mobile in tutto il life cycle di vendita.



Transforma l'esperienza del tuo cliente ...



\$27
billion

**Top 500 Internet
Retailer utilizzano
IBM WebSphere
Commerce software**

2,500 i clienti che in tutto
il mondo dipendono
le nostre soluzioni
di marketing

\$100 **14**
billion *million*

i Clienti che in tutto
il mondo
dipendono dalle
nostre soluzioni di
Commerce.

Combinazione
Prodotti - Servizi
che sono ordinati
via commerce dai
nostri clienti.

Catturare questa occasione inizia con la capacità di soddisfare un insieme di esigenze fondamentali



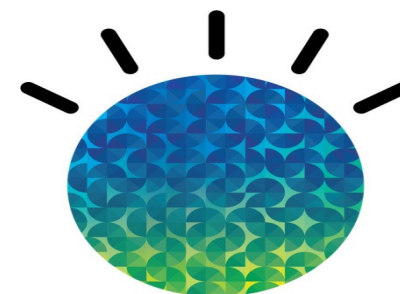
Smarter Analytics

Turning information
into insights



Social Business

Connecting and
empowering people



Smarter Commerce

Putting the customer at the
center of the business