



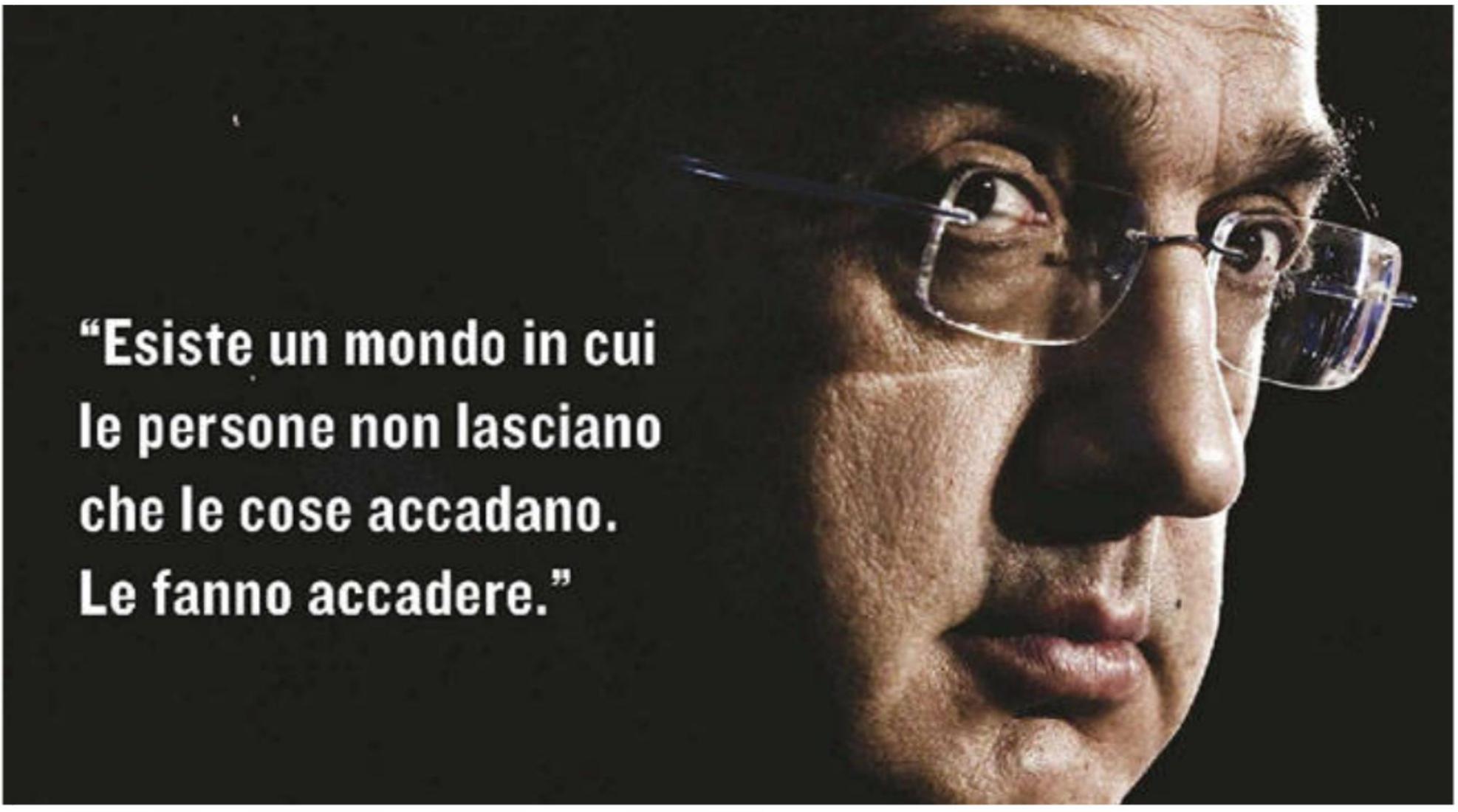
BUSINESS TRANSFORMATION

FAST OR LAST

20 marzo 2019

Paolo Susani

Direttore commerciale Zucchetti



**“Esiste un mondo in cui
le persone non lasciano
che le cose accadano.
Le fanno accadere.”**

Sergio Marchionne

1998



DA QUI AL 2005 DIVERRÀ CHIARO CHE
L'IMPATTO DI **INTERNET** SULL'ECONOMIA NON È STATO PIÙ GRANDE DI QUELLO DEI **FAX**

Paul Krugman



FAST

OR LAST



IL DIGITALE E' OVUNQUE

E' UNA TECNOLOGIA ORIZZONTALE





MA A VOLTE SERVE UNA GUIDA

NON SEMPRE SE NE FA UN USO CORRETTO

BUSINESS TRANSFORMATION



COS'E?

The image features the word "NETFLIX" in large, bold, red letters with a white outline, centered over a grid of movie posters. The posters are arranged in a grid pattern, with some titles clearly visible. The background is dark, and the overall aesthetic is that of a streaming service interface.

NETFLIX



Thor: The Da...



Hunger



Captain Phillips



Escape



Enders Game



Pitch Perfect



The Expendables 3



Wild 7



Man of Steel



This is the End



The Lorax



The Lorax



The Lorax



The Lorax



The Lorax



The Lorax



The Lorax



The Family



Iron Man 3



Fast and Fur...



All is Lost



300



Hitchcock



The Heat UNRATED



Star Trek Int...



Red 2



Oldboy



C'E' CHI PENSA E CHI FA

Classifica FORBES delle 27 aziende più innovative in Italia - 2017

ALESSI

CALZEDONIA

 **Cerved**®

 **Italcementi**
Italcementi Group

ESSELUNGA®


KIKO
MILANO

 **satispay**

 **viborom**®

 **ZUCCHETTI**

C'E' CHI PENSA E CHI FA

Classifica Sole 24Ore delle 50 aziende emergenti del made in Italy - 2017



ESTEL

Gianvito Rossi

Caffè
trombetta[®]
dal 1890

BLOCKBUSTER

«IL RIFUGIO NEL PASSATO E' PERDENTE»

«NESSUN FILM IN STREAMING POTRÀ MAI AVERE LA RISOLUZIONE DI UN DVD»



NESSUNA TASTIERA VIRTUALE POTRÀ
MAI SOPPIANTARE QUELLA FISICA”



«IL RIFUGIO NEL PASSATO E' PERDENTE»

L'INNOVAZIONE E'



GUARDARE ALLE COSE
NEL LORO **SCORRERE**

DOMANDARSI QUALE È IL **FUTURO**
DELLE COSE CHE STIAMO
OSSERVANDO E GESTENDO



L'INNOVAZIONE E'

**IL DIGITALE CONIUGA
LE IDEE DI NUOVO E DI PROCESSO,
COSTITUENDO LA PIÙ GRANDE
OCCASIONE CHE HA L'UMANITÀ
PER PRODURRE INNOVAZIONE
SU LARGA SCALA**





FAST

OR LAST



LA VELOCITA E' DIVENTATA
SIMULTANEA'

RISPONDERE ENTRO 5 MINUTI A UN
LEAD SU WEB AUMENTA DEL
900% IL CONTACT-RATE!

FAST OR LAST

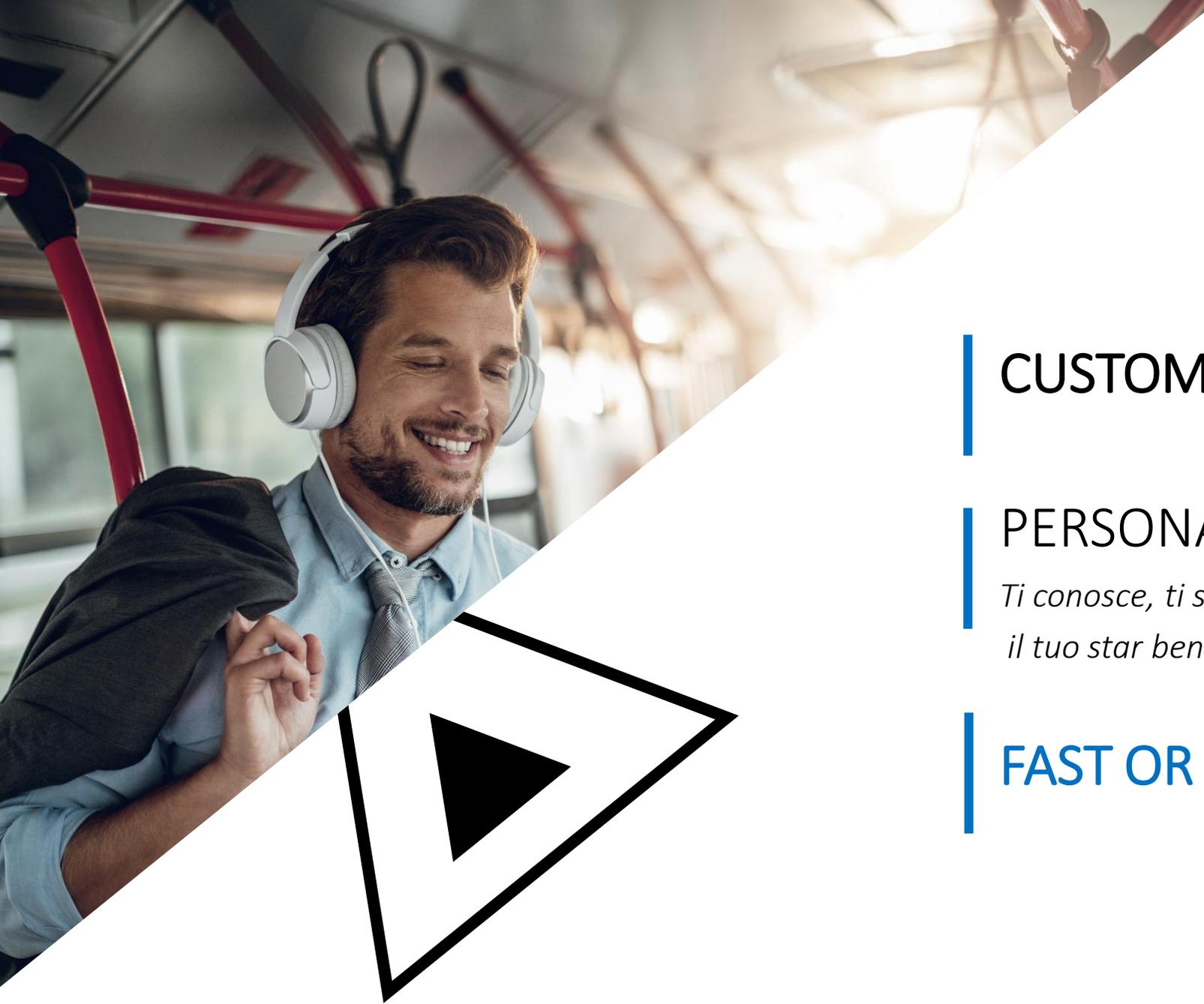


OSSESSIONE PER IL
CLIENTE

SI RICORDANO COME LI HAI
FATTI SENTIRE

*Se insoddisfatti nel mondo fisico, ciascuno di loro
potrebbe dirlo a **6 amici**; su internet ciascuno di loro
potrebbe dirlo a **6.000 amici***

FAST OR LAST



CUSTOMER STOPPING

PERSONAL TRAINER

*Ti conosce, ti stimola, perché ha a cuore
il tuo star bene*

FAST OR LAST

« A trasformarsi non sono solo i processi e modelli di business. A trasformarsi è il modo stesso di fare innovazione. »

THOUGHT LEADERSHIP
AMBITION DRIVE
CUSTOMERS
OBJECTIVE DETERMINATION
STRATEGY
PROGRESSION WINNING
BUSINESS TRANSFORMATION
INNOVATION
MOTIVATION ASPIRATION
FRESH IDEAS
DEDICATION
GAME CHANGER
INSPIRATION
DYNAMIC



CUSTOMER EXPERIENCE E

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

CREANO VALORE

$$\mathbf{V} = \mathbf{CX} + \mathbf{AI}$$



**“La Customer eXperience
è la reazione interiore e
soggettiva del cliente di
fronte a qualsiasi
contatto diretto o
indiretto
con un’impresa”**



CHIEDE SUPPORTO

SCOPRE

VALUTA

**IL CLIENTE
AL CENTRO**

USA

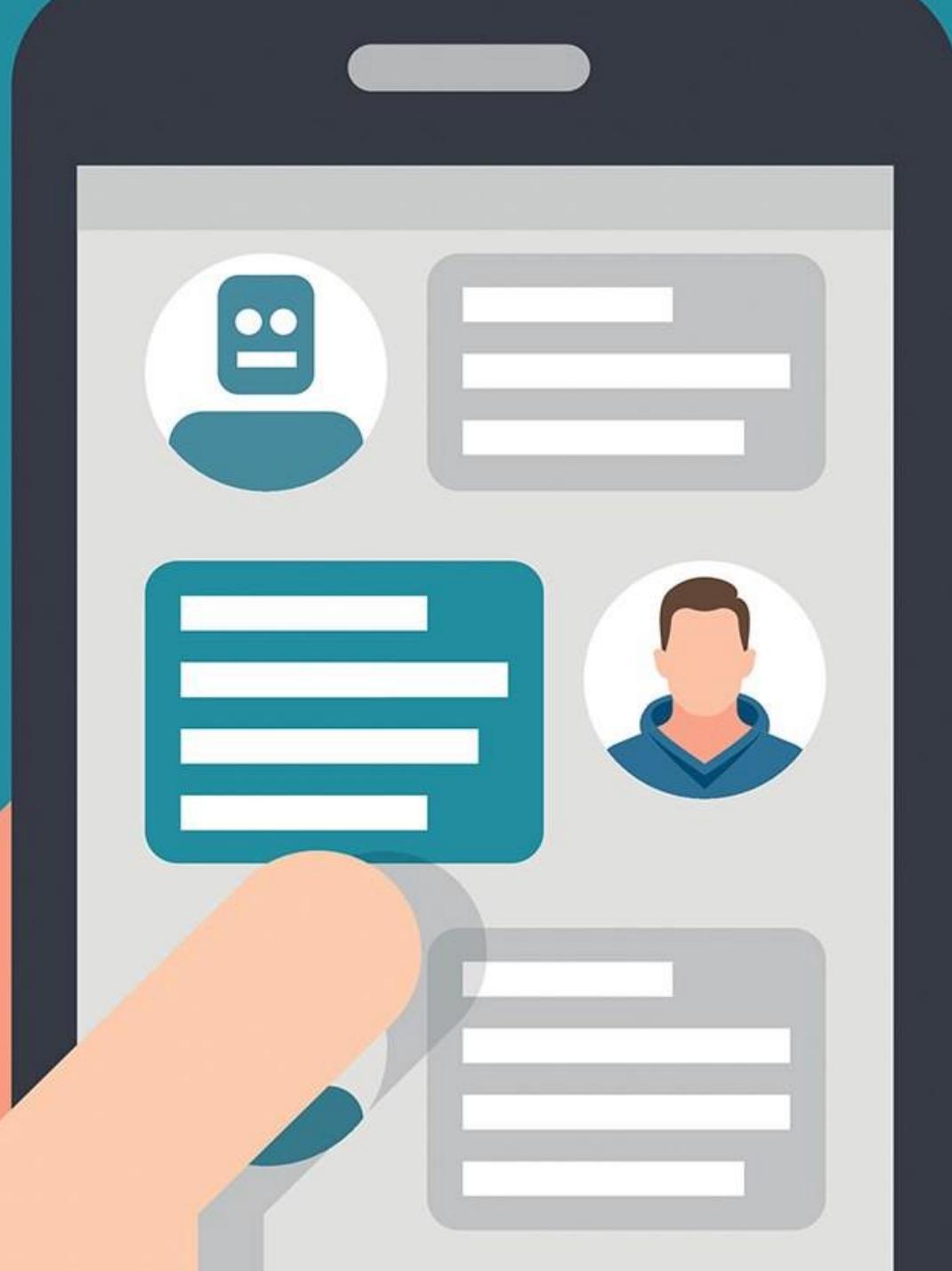
CONSUMA

ACCEDE

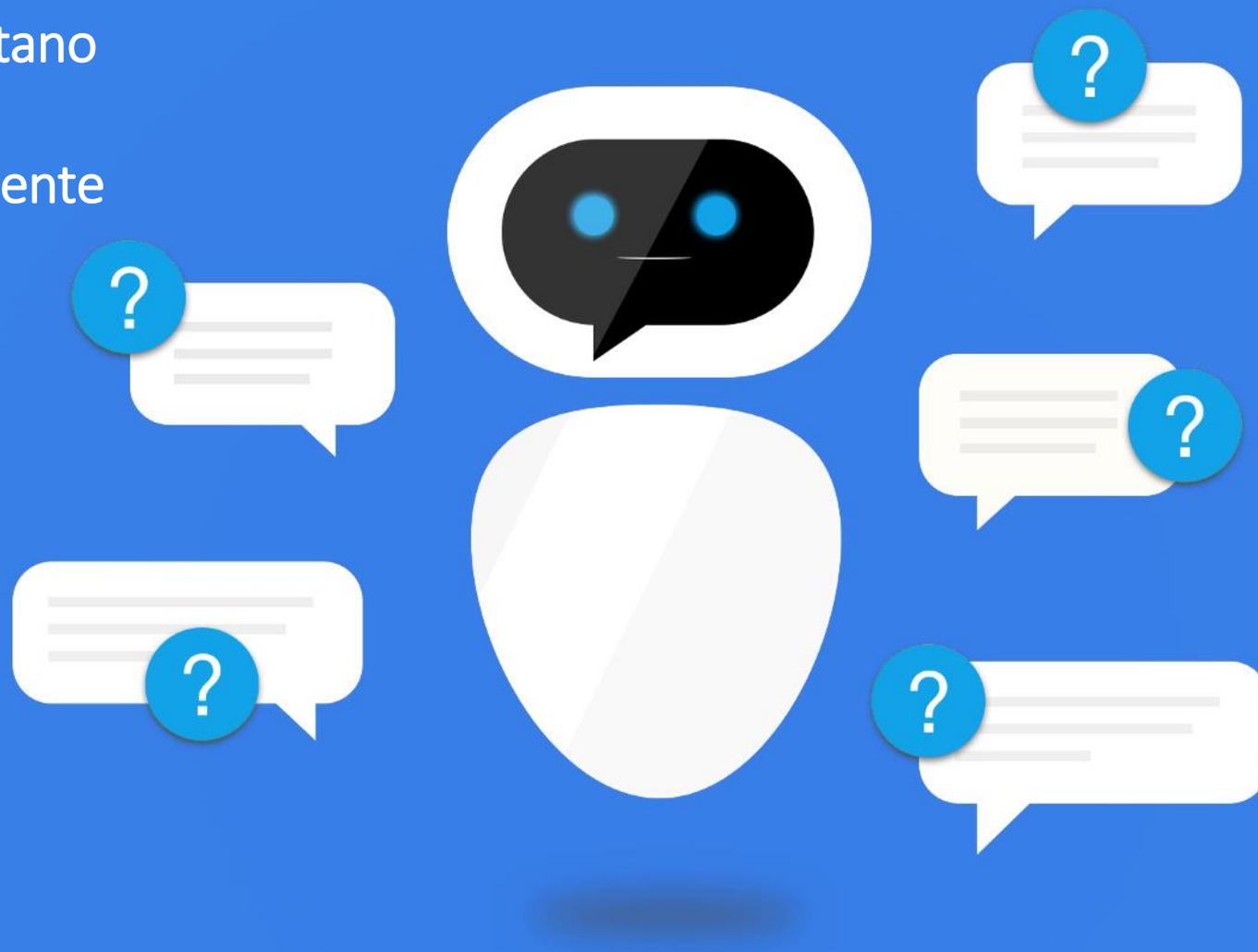


CHAT BOT & OMNISCANALITA'

- ✓ Risposte veloci
- ✓ Rapida soluzione ai problemi
- ✓ Supporto commerciale dedicato



I clienti non si aspettano
che siate perfetti.
Vogliono semplicemente
che risolvi
i problemi
quando si verificano





- IMMEDIATEZZA
- SEMPLICITA'
- PROATTIVITA'
- CONTESTUALIZZAZIONE

Ogni giorno ci chiediamo: come possiamo rendere felice questo cliente? Come possiamo farlo proseguendo lungo la strada dell'innovazione?

BILL GATES

I clienti ci saranno fedeli fino al minuto secondo in cui un concorrente offrirà un servizio migliore

JEFF BEZOS



AI



The image features two wireframe human heads in profile, facing each other from the left and right sides. The heads are constructed from a grid of blue lines on a black background. In the center, between the two heads, is a white circle containing the word "RISK" in bold, black, uppercase letters.

RISK

Dal Belgio alla Croazia, signora tradita dal

gps

Ha guidato per 1400 km, doveva farne 80.



Usa, Uber non è perseguibile penalmente per un incidente mortale



**Alexa, voci captate
in casa
e inviate a uno
sconosciuto**



Facial recognition cameras scanning unwitting tourists and Christmas shoppers in London's West End



Amusement park thermal camera gives one lucky family a sneak peak of their preborn baby

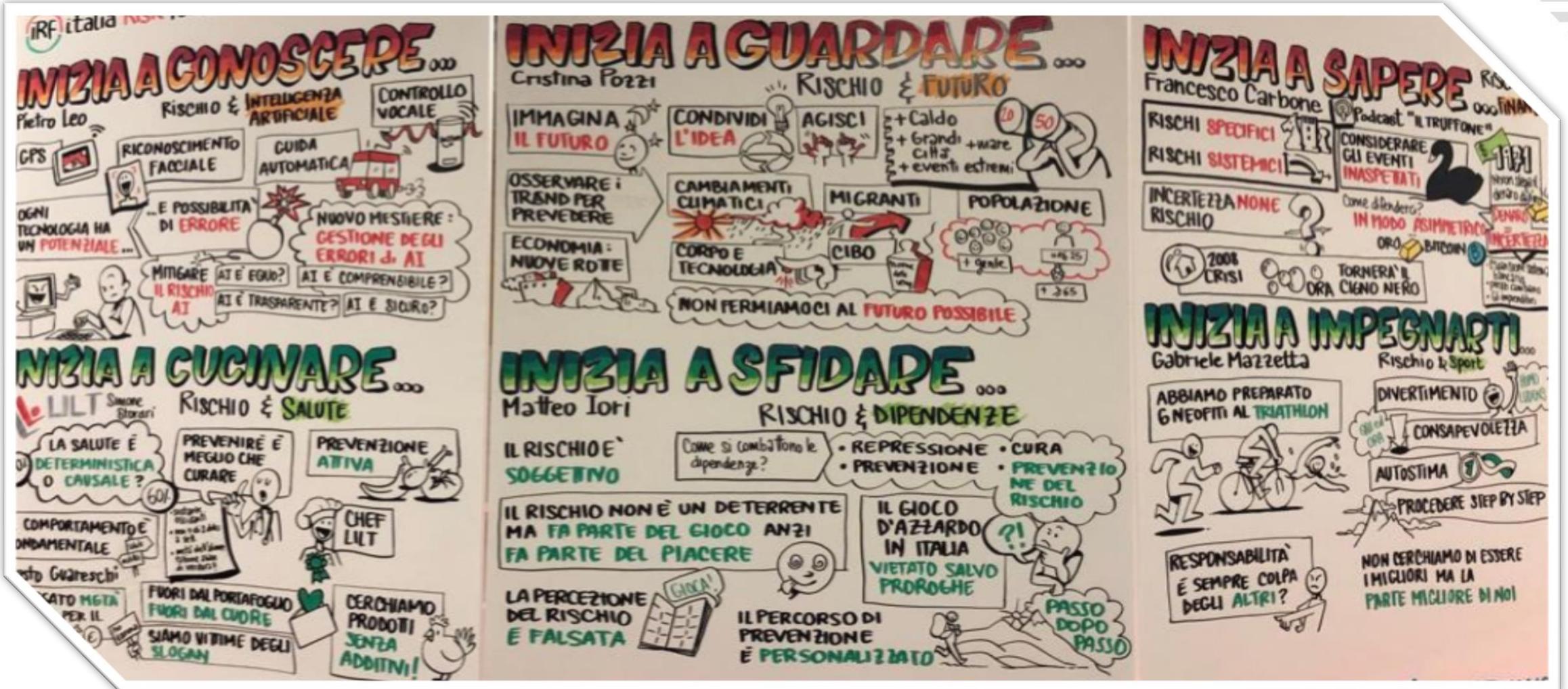




ETICA DELLA RESPONSABILITA'



INIZIA A ...



facebook



«Il vero rischio nei tempi
che corrono
è non prendersi rischi»

ALLENATI

MENTRE GLI ALTRI DORMONO

STUDIA

MENTRE GLI ALTRI DICONO SO GIA'

RESISTI

MENTRE GLI ALTRI MOLLANO

ALLA FINE VIVRAI QUELLO

CHE GLI ALTRI

SOGNANO



IL PUNTO DI SVOLTA

>>> Rivoluziona il tuo Business

14 maggio | Hotel Ibis Styles - Agrate Brianza (MB)
Ore 10.00

RELATORI

LUCA MAZZUCHELLI

Direttore Scientifico di Psicologia Contemporanea

PAOLO SUSANI

Direttore Commerciale Zucchetti SpA

PAOLO RUGGERI

Imprenditore, CEO OSM International, autore e motivatore

prezzo

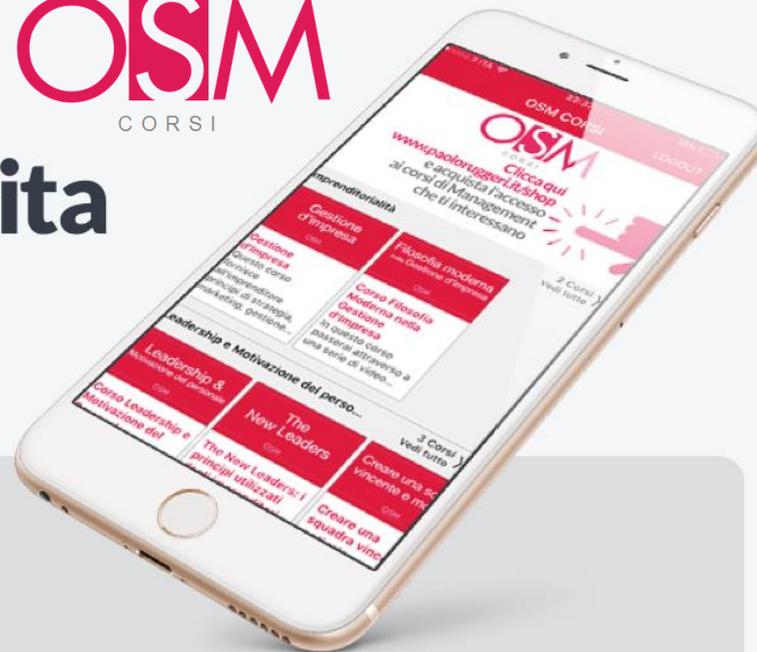
990 €

PER ISCRIVERTI AL CORSO DAI CONFERMA
A ELENA BUSATO O AL TUO CONSULENTE

(sono previste scontistiche per la partecipazione di più persone della stessa azienda)

La prima App per la tua crescita manageriale

OSIM
CORSI



SCARICALA ORA SU



**Vorresti la possibilità di ricaricarti e formarti
OGNI GIORNO? DOVE VUOI E QUANDO VUOI?**

**ACQUISTA L'ACCESSO A TUTTI I CORSI SULLA APP
PER TE (E PER I TUOI COLLABORATORI).
PER INFORMAZIONI SULLA APP CHIEDI A MONIQUE BARO
O AL TUO CONSULENTE**

LIBRI OSM

CONSIGLI PRATICI E SEMPLICI DA REALIZZARE
PER FAR CRESCERE LA TUA ATTIVITA'!



Dal marketing alla vendita, dalla gestione del personale al recupero crediti.

Tutto quello che ti serve per fissare i concetti già visti in classe o metterti avanti nello studio.

Tutti i testi OSM sono **scorrevoli, veloci e facili da leggere, ma soprattutto PRATICI.** Per la tua crescita personale e professionale e di conseguenza la crescita della tua azienda!

ACQUISTALI SUBITO AL BANCHETTO DEI LIBRI