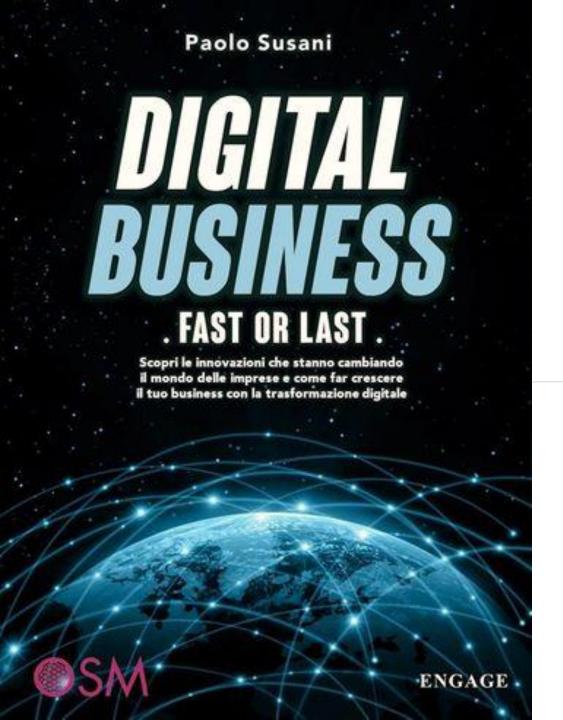


IL DIGITALE E' SEXY

PIACE
PAGHI PER AVERLO
NE PARLI CON GLI AMICI

Paolo SusaniDirettore commerciale Zucchetti





O SI VA VELOCI O SI ARRIVA ULTIMI

QUESTO IL NUOVO MODO DI FARE BUSINESS.

BRUTALE? FORSE!

MA ESTREMAMENTE VERO

#DIGITALBUSINESSFAST OR LAST





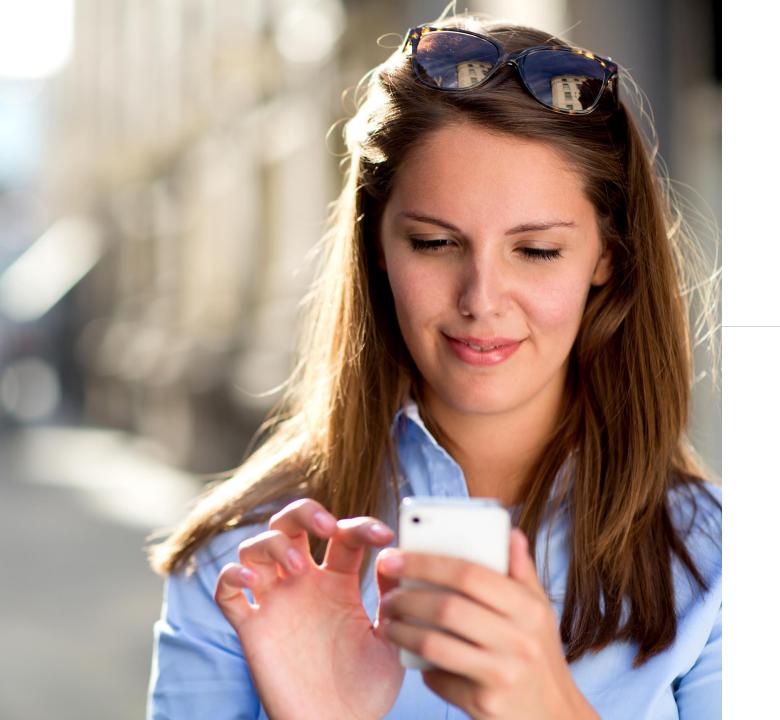
NATURA NON FACIT SALTUS





NIENTE SARA' PIU' COME PRIMA





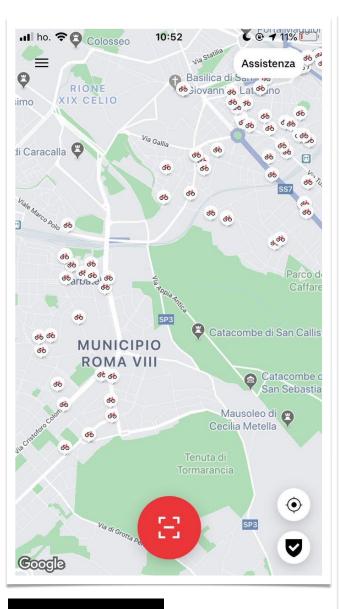
PERCHE'

IL DIGITAL E' SEXY?









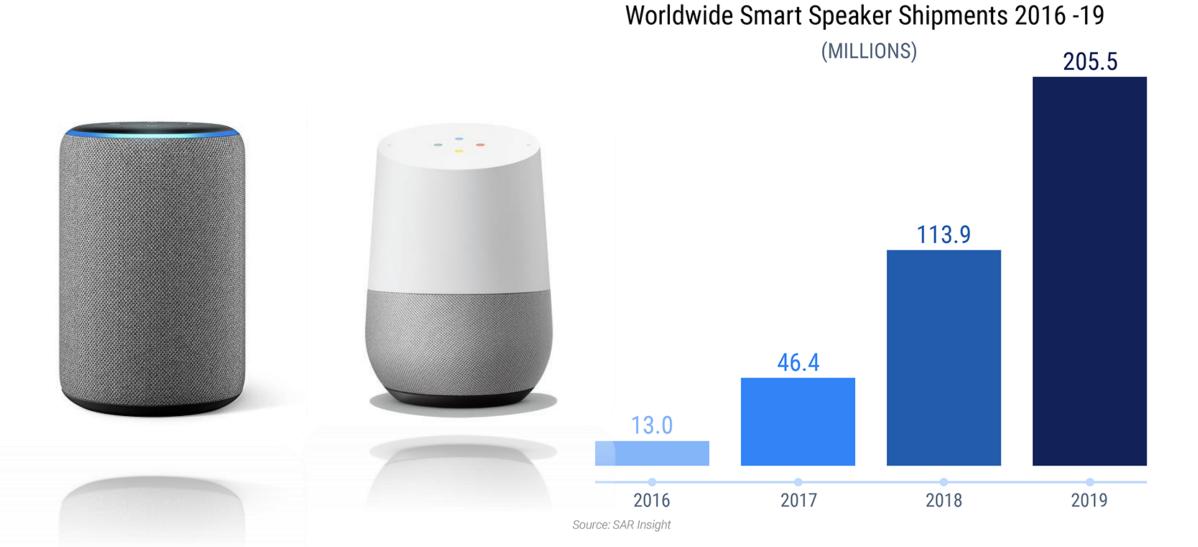


L'INNOVAZIONE CORRE

anche negli ambiti più consolidati



NUOVI DISPOSITIVI



NUOVI USI

Alexa di Amazon testimone di un omicidio, polizia la usa come prova in tribunale

La polizia di Hallandale Beach, nello stato della Florida, è convinta che il dispositivo di Amazon abbia ascoltato e registrato gli ultimi istanti di vita e l'assassinio di Sylvia Galva Crespo, una donna di 32 anni trovata morta in casa. Principale indiziato del delitto è il marito della donna che parla di incidente in casa.



L'assistente artificiale Alexa potrebbe essere la testimone chiave in un processo per omicidio. La polizia di Hallandale Beach, nello stato della Florida, in Usa, infatti è convinta che il dispositivo di Amazon abbia ascoltato e registrato gli ultimi istanti di vita e l'assassinio di Sylvia Galva Crespo, una donna di 32 anni trovata morta in casa sua nello scorso mese di luglio. Gli investigatore locali hanno già chiesto





IL DIGITALE E' OVUNQUE

E' UNA TECNOLOGIA

ORIZZONTALE























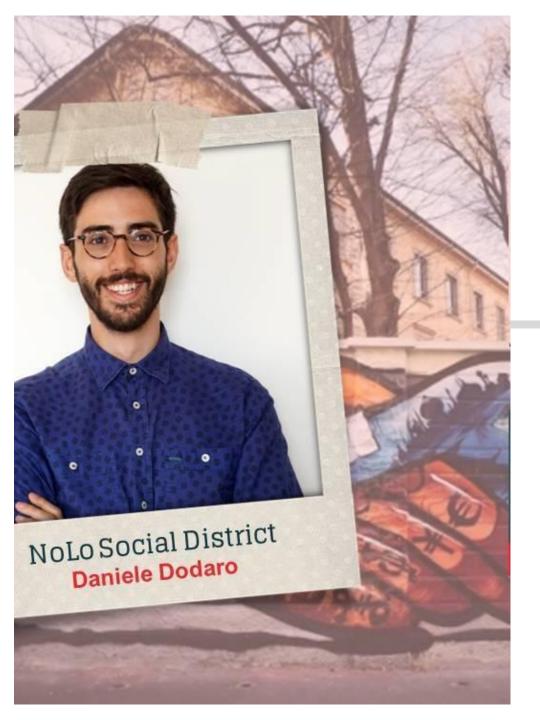




LE CESARINE-HOME FOOD

FOOD COMPANY ONLINE

IL SUCCESSO DEL SOCIAL EATING CHE RIUNISCE 600 CUOCHI IN 90 CITTÀ



NOLO SOCIAL DISTRICT

LA MIGLIORE SOCIAL STREET DI MILANO

- DAL PIANEROTTOLO ALL'ECOSISTEMA DEL QUARTIERE
- DAL PIANEROTTOLO AL BUSINESS



E SE NON SIAMO SEXY?





Rapporto 2019

sull'economia dell'immigrazione

La cittadinanza globale della generazione « Millennials »

QUANTO CI COSTANO I GIOVANI CHE PARTONO

248 mila giovani emigrati negli ultimi 10 anni



equivalente della popolazione della città Verona



Quanto abbiamo perso?

16 miliardi

Euro (PIL potenziale dei giovani emigrati)



- GIOVANI

- INNOVAZIONE





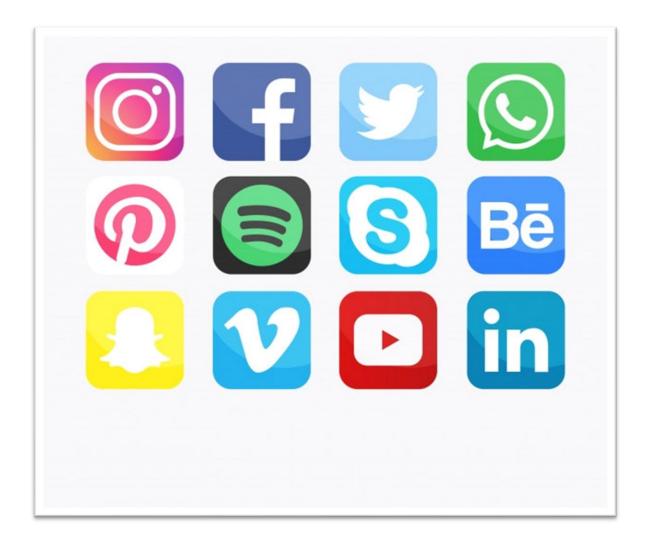
CONSIGLI

DI DIGITALIZZAZIONE

- L'IDENTITA' DIGITALE DEVE ESSERE UN VESTITO SU MISURA
- NON C'E' UNA SOLUZIONE CHE VA BENE PER TUTTI: BISOGNA CAPIRE DA DOVE PARTIRE E SU COSA PUNTARE
- SERVE SAPERE CHI SONO I NOSTRI
 INTERLOCUTORI, COSA VOGLIONO, QUALI
 SONO I NOSTRI PROCESSI ORGANIZZATIVI E
 PRODUTTIVI E COME CAMBIARLI PER
 SODDISFARE IL NOSTRO TARGET



L'IMPORTANZA DEI SOCIAL



- IL MONDO DIGITAL È' SOCIAL
- NON PRESIDIARE QUESTO NUOVO MONDO SIGNIFICA VAGARE ALLA CIECA IN UN MERCATO SEMPRE PIÙ GLOBALE, FLUIDO E COMPETITIVO
- ATTENZIONE AI CONTENUTI:
 OGNUNO DI NOI E' EDITORE SENZA SAPERLO

#SAPEVATELO



I SOCIAL SONO DIVENTATI AGGETTIVI!



Per dire che una cosa è bella diciamo

«è instagrammabile»





LA VELOCITA E' DIVENTATA SIMULTANEITA'

RELAZIONE E FIDUCIA

ACCESSO MOBILE E CAMBIAMENTO A DOPPIO SENSO

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



OSSESSIONE PER IL CLIENTE

NON BASTA ESSERE PRESENTI: BISOGNA ESSERE ATTIVI

NON BASTA PARLARE: SERVE RACCONTARE

SI RICORDA COME LO HAI FATTO SENTIRE

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



CUSTOMER STOPPING

PERSONAL TRAINER

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









IL DIGITALE E' UN'OPPORTUNITA'





IL DIGITALE CI CHIEDE DI FARE UN NUOVO MESTIERE





IL MA CON IL DIGITALE NON ESISTE ESISTE SOLO IL SI FA



Popolazione mondiale: 7.67 mld (+1.1%)

Utenti Internet: 4.38 mld (+9.1%)



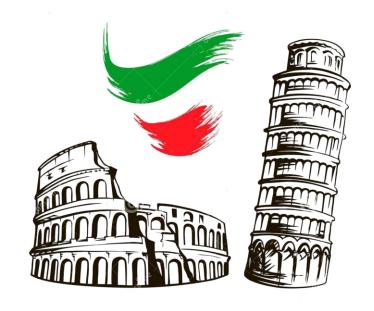
Utenti attivi social media: 3.48 mld (+9%)

Utenti unici mobile: 5.11 mld (+2%)



Total Digital Audience: 41,3 milioni di utenti (69,1% della popolazione di 2+)

Utenti online da Mobile nel mese: 35,6 da *smartphon*e 7,5 da *tablet*



L'83% del tempo totale trascorso online è da Mobile





L'INDIVIDUO

E' SEMPRE PIU' CONNESSO

- L' **87%** DEGLI ITALIANI USA SERVIZI DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA (Digital in 2019, we are social)
- NEL 41% DELLE ABITAZIONI ITALIANE SONO PRESENTI OGGETTI SMART (Osservatorio Internet of Things – School of Management PoliMI 2019)
- IN ITALIA SONO 14 MILIONI I VEICOLI CONNESSI (Osservatorio Internet of Things – School of Management PoliMI 2019)



« IL DIGITALE SI **RINNOVA** ALLA VELOCITA' DELLA LUCE E I NOSTRI CLIENTI LO SANNO >>







IL CLIENTE CHI E?



Il cliente **è la persona più importante di questo studio**, sia che telefoni, sia che si incontri di persona.

Il cliente **non dipende da noi**, siamo noi che dipendiamo da lui.

Il cliente **non importuna**, non interrompe il nostro lavoro, egli ne **è lo scopo.**

Noi **non gli facciamo un favore servendolo**, è lui che ne fa uno a noi.

Il cliente è una persona che **esprime i suoi desideri**.

È nostro compito realizzarli nel miglior modo possibile per la reciproca soddisfazione.

Ecco chi è il cliente!

Ed ecco perché da anni insisto nel dire che da noi non devono comandare i "capi" ma i clienti!"

- Mino Zucchetti -





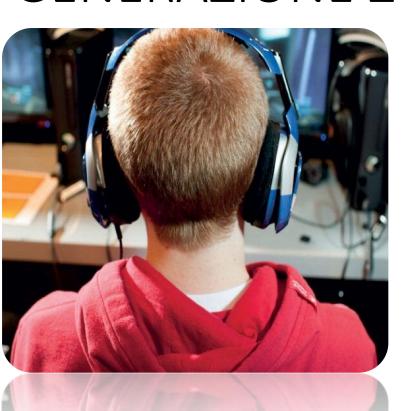




MILLENNIALS

GENERAZIONE Z





GENERAZIONE SILVER

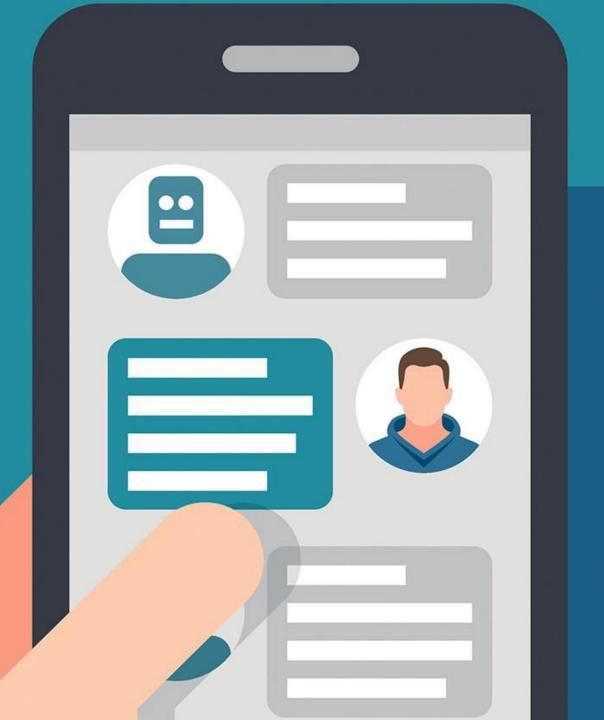


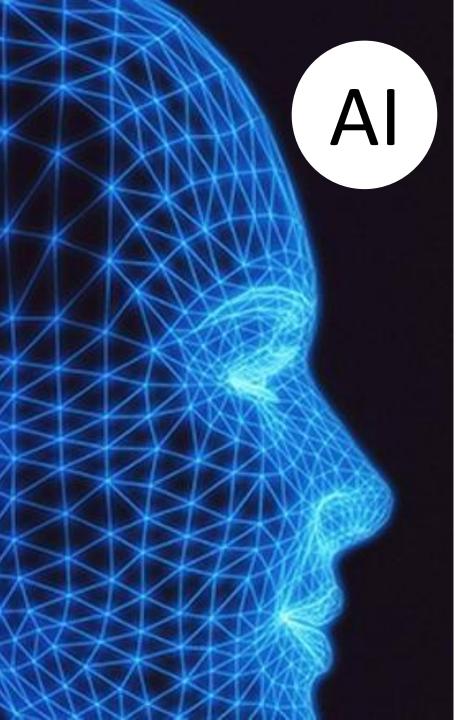
CUSTOMER EXPERIENCE E INTELLIGENZA ARTIFICIALE CREANO VALORE x_n:N = CX + A

 $V = (CX + AI) \times V$ valore visione

CHATBOT E OMNICANALITA'

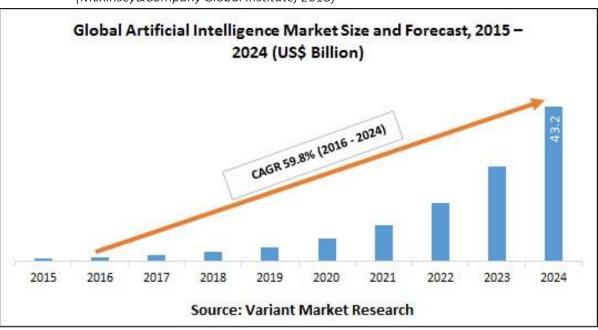
- risposte veloci
- rapida soluzione ai problemi
- supporto commerciale
- dedicato





- Entro il 2030, ~ 70% delle imprese adotterà almeno una soluzione di Al
- L'adozione di Al nelle imprese seguirà una curva ad S: partenza lenta associata alla formazione e al rilascio della tecnologia, seguita da un'accelerazione dovuta alla competizione e al processo di integrazione
- Al leaders: +20-25% in benefici economici, fino a raddoppiare nel 2030 il loro cash-flow

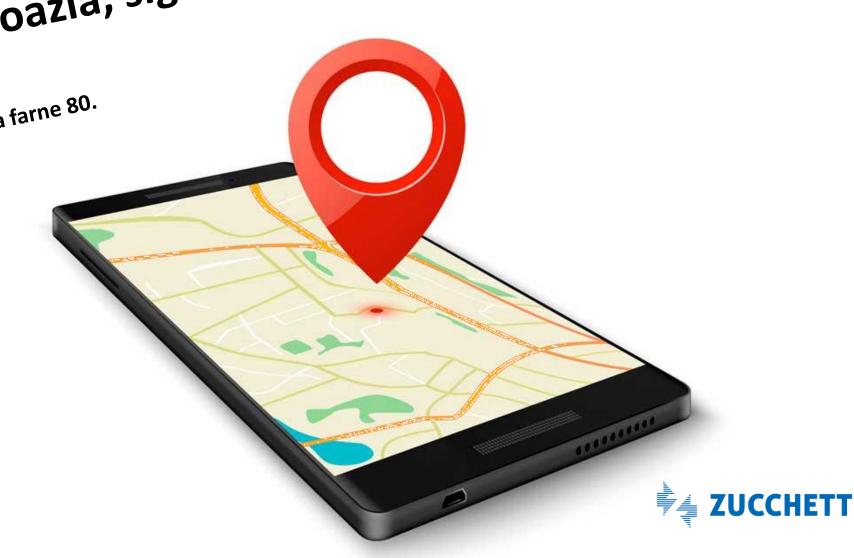
(McKinsey&Company Global Institute, 2018)





Dal Belgio alla Croazia, signora tradita dal

Ha guidato per 1400 km, doveva farne 80. gps









UNA BELLA STORIA DI SUCCESSO E UN ESEMPIO TUTTO ITALIANO





devono parlare tutti gli oggetti?
o solo quelli intelligenti?







IL SUCCESSO È DEGLI INNOVATORI

DI CHI GUARDA OLTRE E VEDE **NEL CAMBIAMENTO UN'OPPORTUNITÀ.**DI CHI, PER PRIMO, HA APPLICATO L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
PER PIANIFICARE I TURNI DEL PERSONALE E OFFRIRE SEMPRE IL
MEGLIO AI CLIENTI.

COME PIERO PISONI, HR DIRECTOR DI PENNY MARKET:
PENNY MARKET HA SCELTO INFINITY ZUCCHETTI PER LA GESTIONE DEI PROPRI COLLABORATORI.

Perché gli innovatori scelgono Zucchetti.

Zucchetti. Il software che crea successo.





IL CORAGGIO È FATTO DI PAURA

Oriana Fallaci



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





FAST OR LAST





Troverete tutto nel mio libro:

DIGITAL BUSINESS FAST OR LAST

Paolo Susani paolo.susani@zucchetti.it

