

## LAB 2

# THE EDGE OF THE DIGITAL ENTERPRISE: THE CENTER OF THE MOBILE CUSTOMER EXPERIENCE

Milano, Nhow Hotel

17 Marzo 2016



The Innovation Group  
Innovating business and organizations through ICT

# LAB2 – I TEMI CHE ANDREMO A TOCCARE



≈ 15 min

TNS

≈ 15 min



**MOBILE TRANSFORMATION**, COME STANNO RISONDENDO LE AZIENDE ITALIANE AL CAMBIAMENTO IN ATTO?

QUAL E' L'IMPATTO SUI BRAND DEL NUOVO **SCENARIO CONSUMER**? LA SFIDA ARRIVA OGGI DAI CLIENTI E DALLA NASCITA DI NUOVI MODELLI DIGITAL

QUALI **ANALISI SONO FATTE** SUI CLIENTI?  
QUALI SONO LE CRITICITA' DA CONSIDERARE?

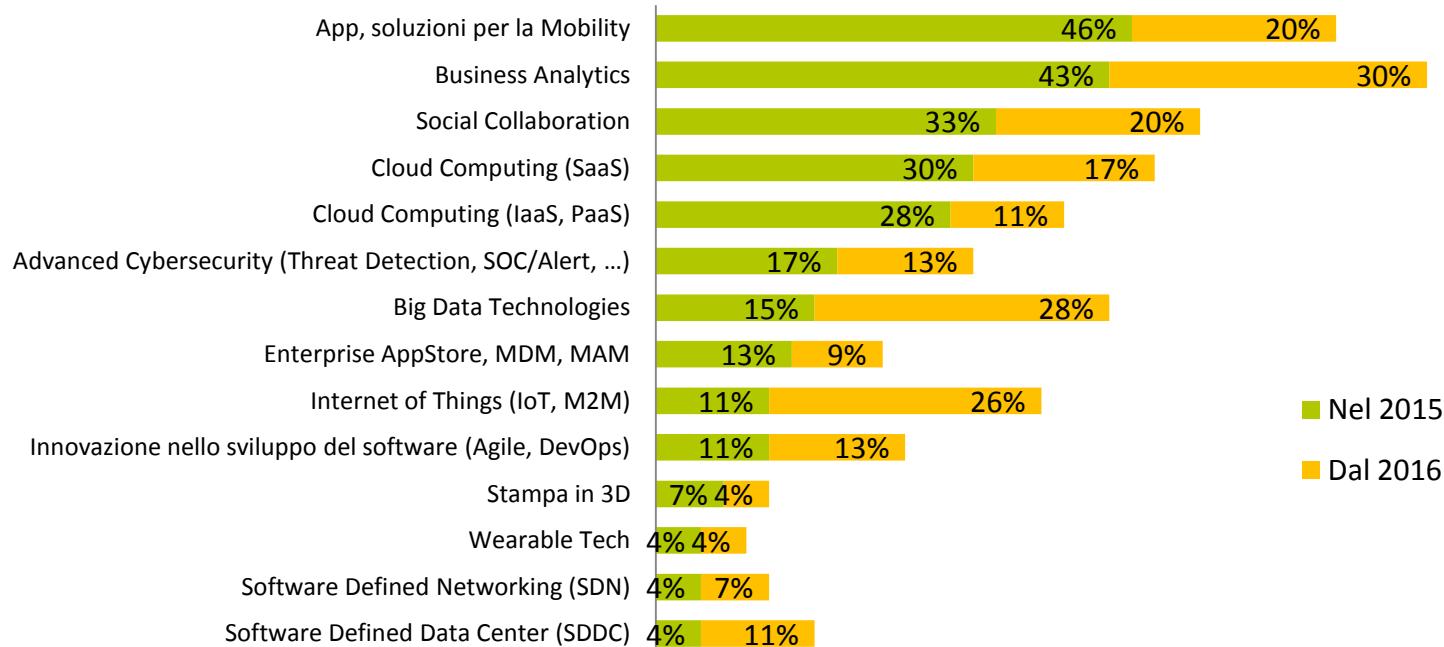
QUALI I **NUOVI STRUMENTI** PER GESTIRE IL MOBILE CUSTOMER? QUALI OPPORTUNITA' NASCONO DAGLI SVILUPPI DIGITAL?

# MOBILE: FONDAMENTALE METTERE AL CENTRO LA CX



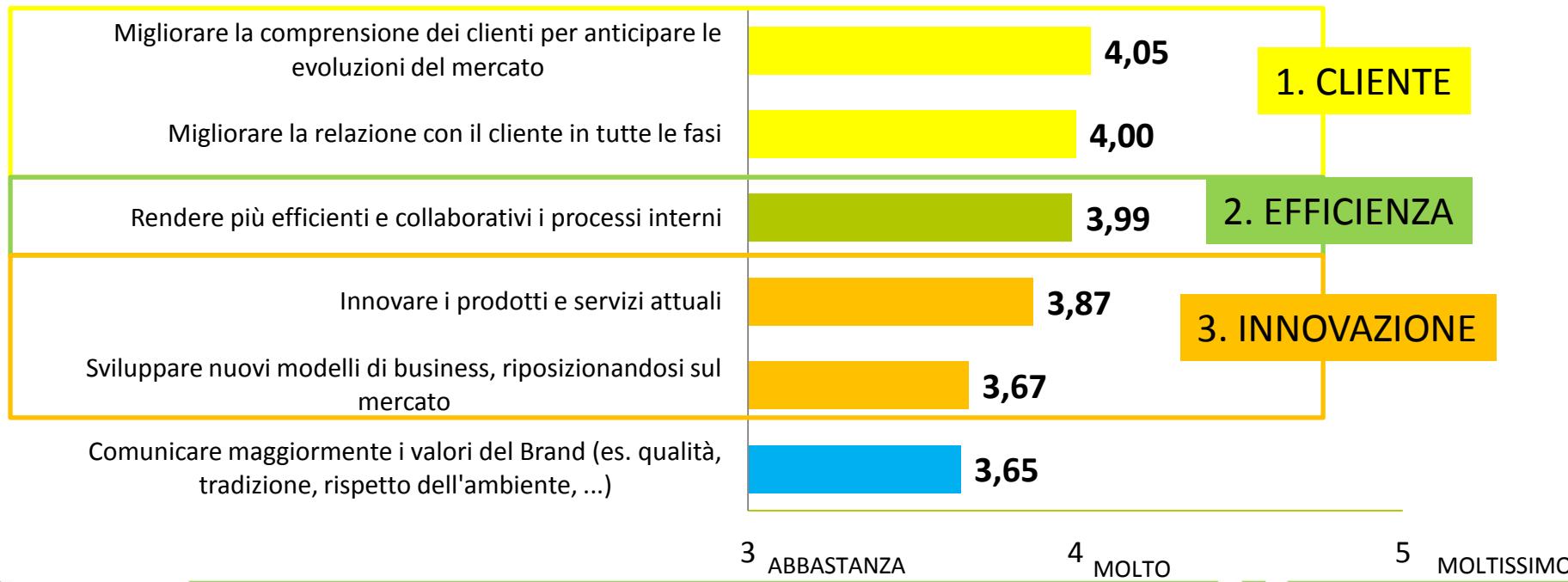
# Progetti Innovativi in più ambiti: crescita forte per App Mobile, Business Analytics, Big Data, IoT

*In quali dei seguenti ambiti avete avuto progetti nel 2015/ ne avrete nel 2016?*

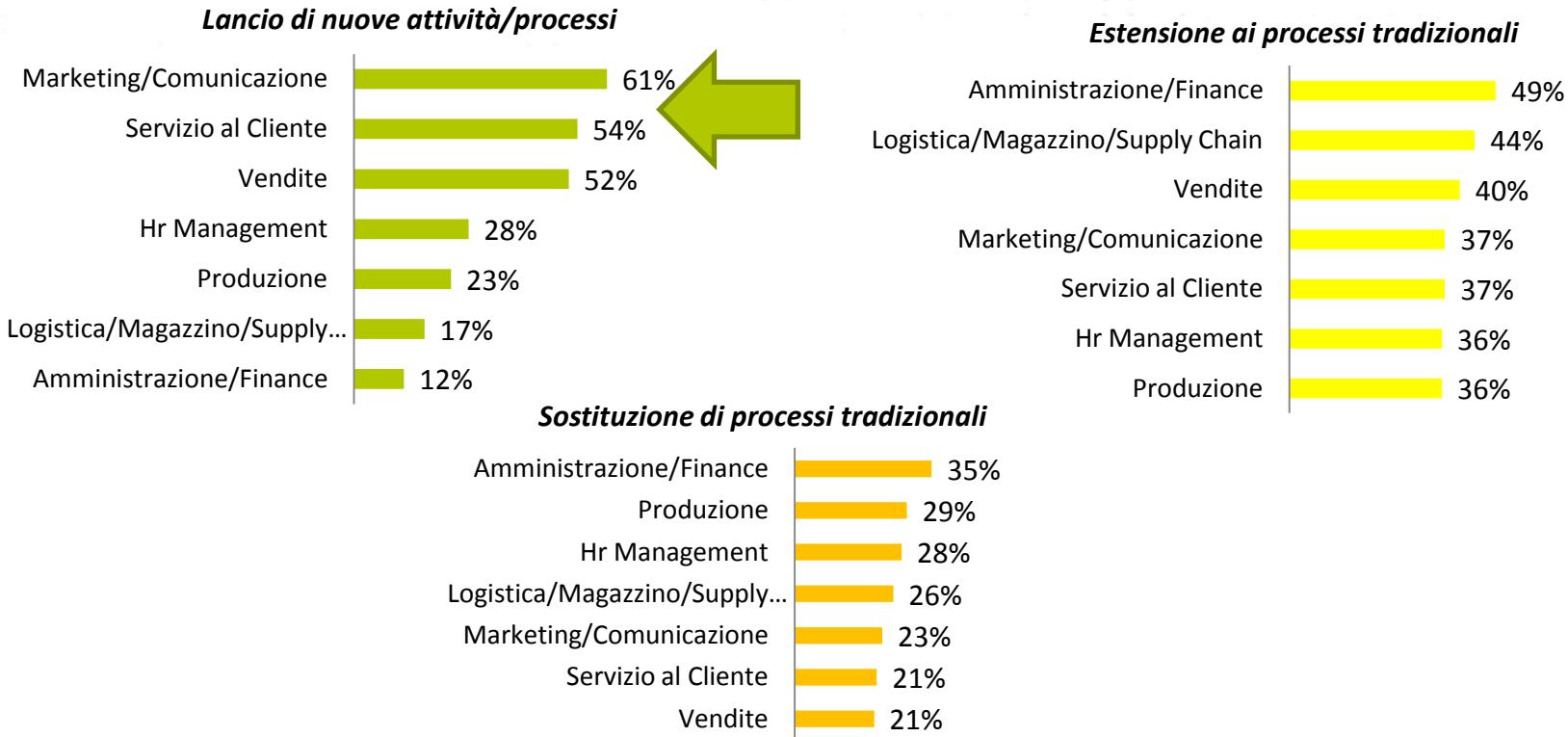


# Digital Transformation secondo il Business: cliente al primo posto

*Per recuperare performance e battere la Competition la sua azienda dovrebbe ....  
(quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?)*



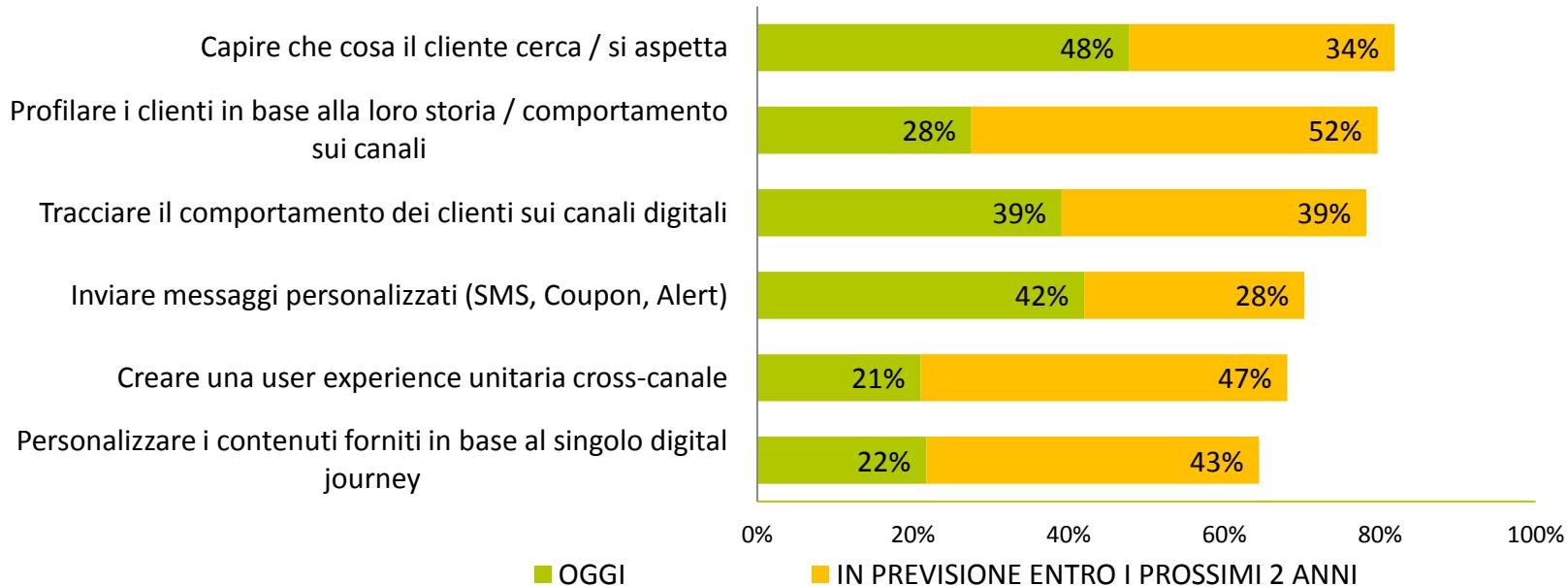
# Come e Dove impatta la Digital Transformation? Marketing, servizio al cliente e vendite guidano gli sviluppi innovativi



Fonte: Digital Transformation Survey, TIG, gennaio 2015, N = 181 tra LoB manager

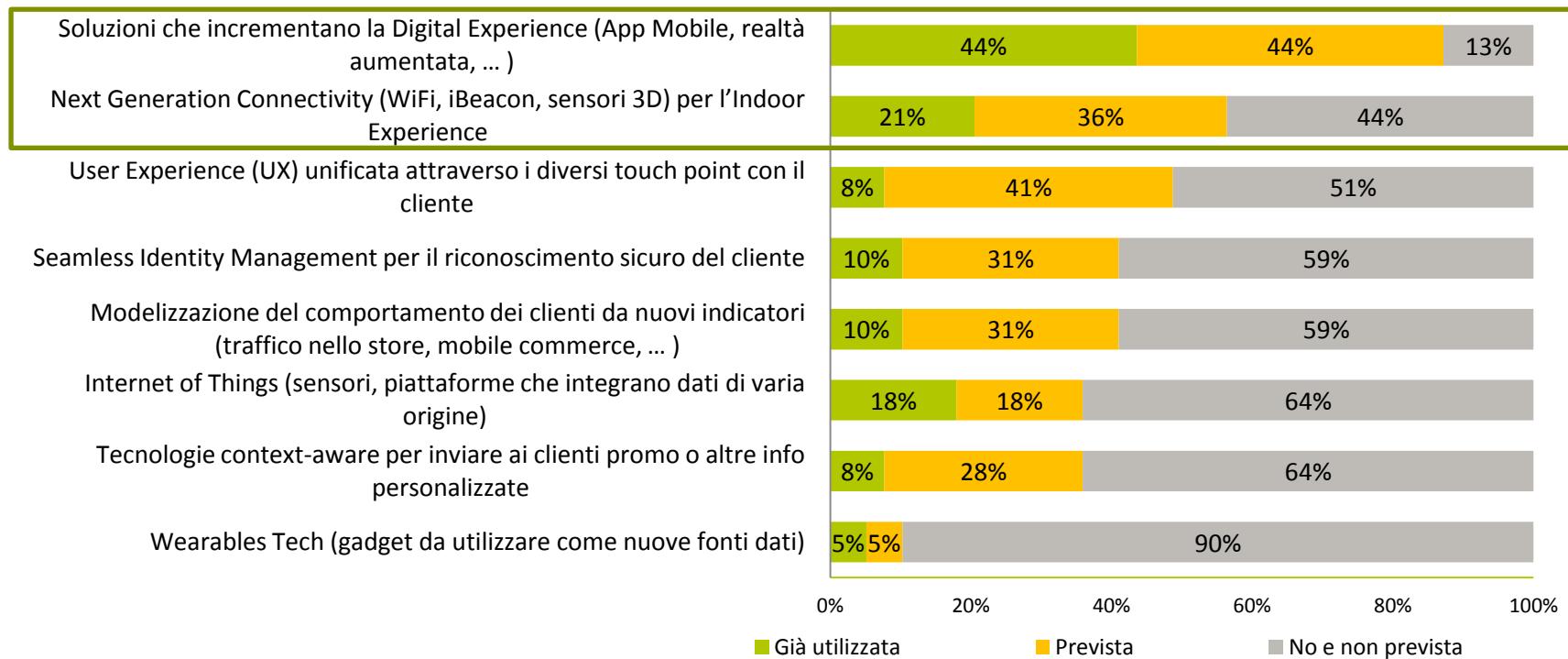
# Digital Transformation: attività rivolte ai clienti

*Nei confronti dei clienti quali delle seguenti attività svolgete / prevedete di svolgere con l'apporto di tecnologie Digitali?*



# Come si punta a trasformare la relazione con i Clienti

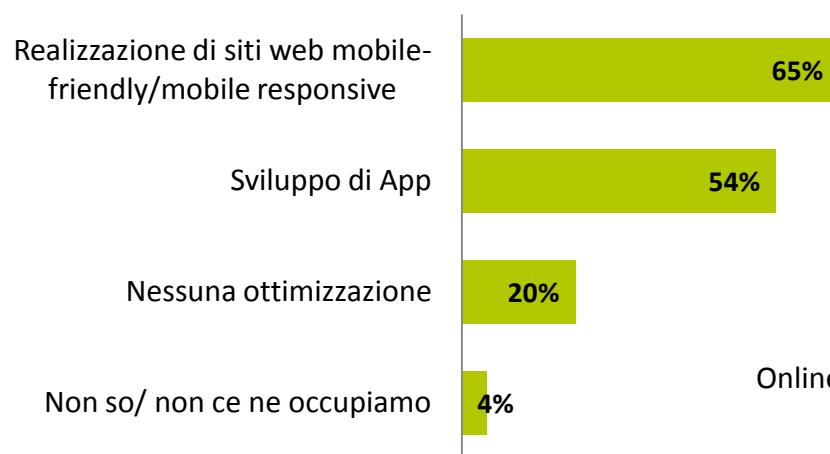
In particolare, quali sono le tecnologie emergenti utilizzate nei confronti dei Clienti?



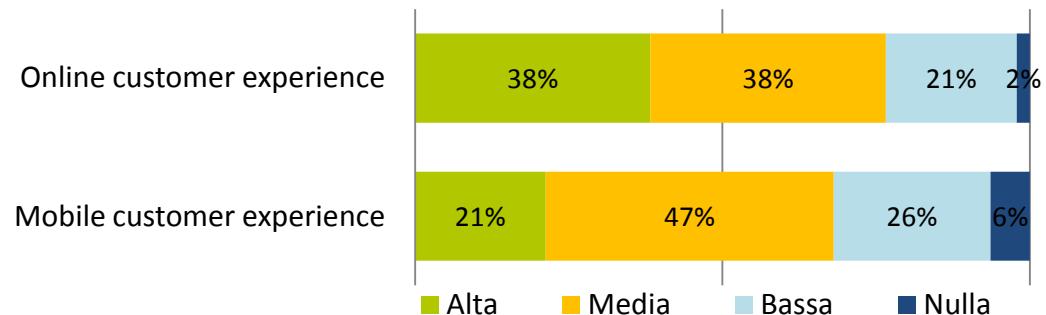
Fonente: Digital Transformation Survey, TIG, gennaio 2015, N = 48 rispondenti CIO / IT Manager e CIO

# Mobile Experience: quali attività per ottimizzarla, quale analisi delle attività dei clienti

## Come viene ottimizzata la Mobile Experience verso i clienti

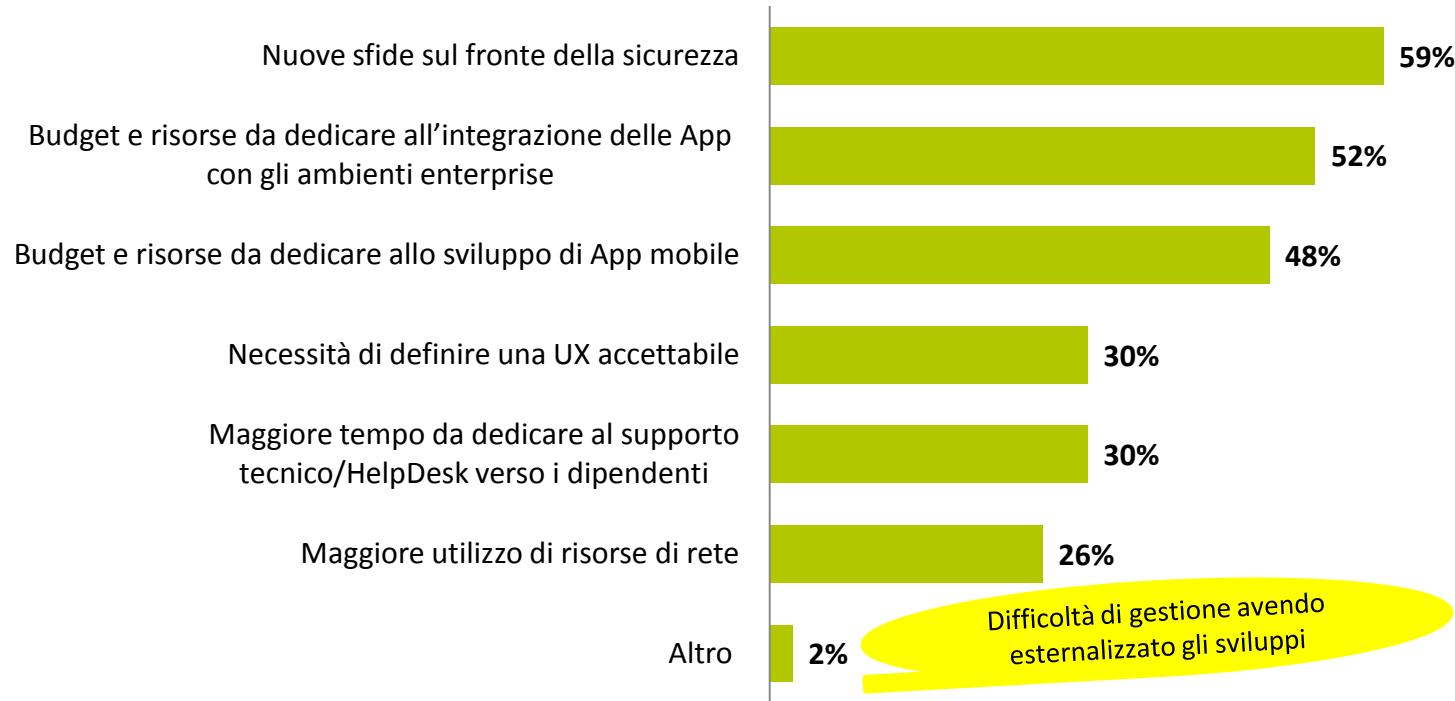


## Quale comprensione c'è in azienda della Customer Experience, sui canali Web e Mobile?



# Sviluppi Mobile: quali problemi incontra l'IT aziendale?

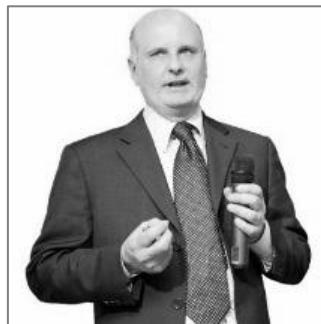
## *Qual è l'impatto sull'IT degli sviluppi in ambito Mobile?*



# I DISCUSSANT DEL LAB2



**FEDERICO CAPECI**  
Chief Digital Officer and  
CEO Italy,  
TNS



**FEDERICO CAMICIOTTOLI**  
Director of Strategic Planning  
& Business Innovation,  
TREVALLI COOPERLAT



**GIOVANNI NIERO**  
Digital Business  
Technology  
Manager,  
ILLY CAFFE'



**MASSIMO TESSITORE**  
Responsabile Direzione  
Multicanalità Integrata,  
INTESA SANPAOLO