

## 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

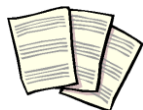
# LAB2 – I TEMI CHE ANDREMO A TOCCARE



≈ 15 min



≈ 15 min



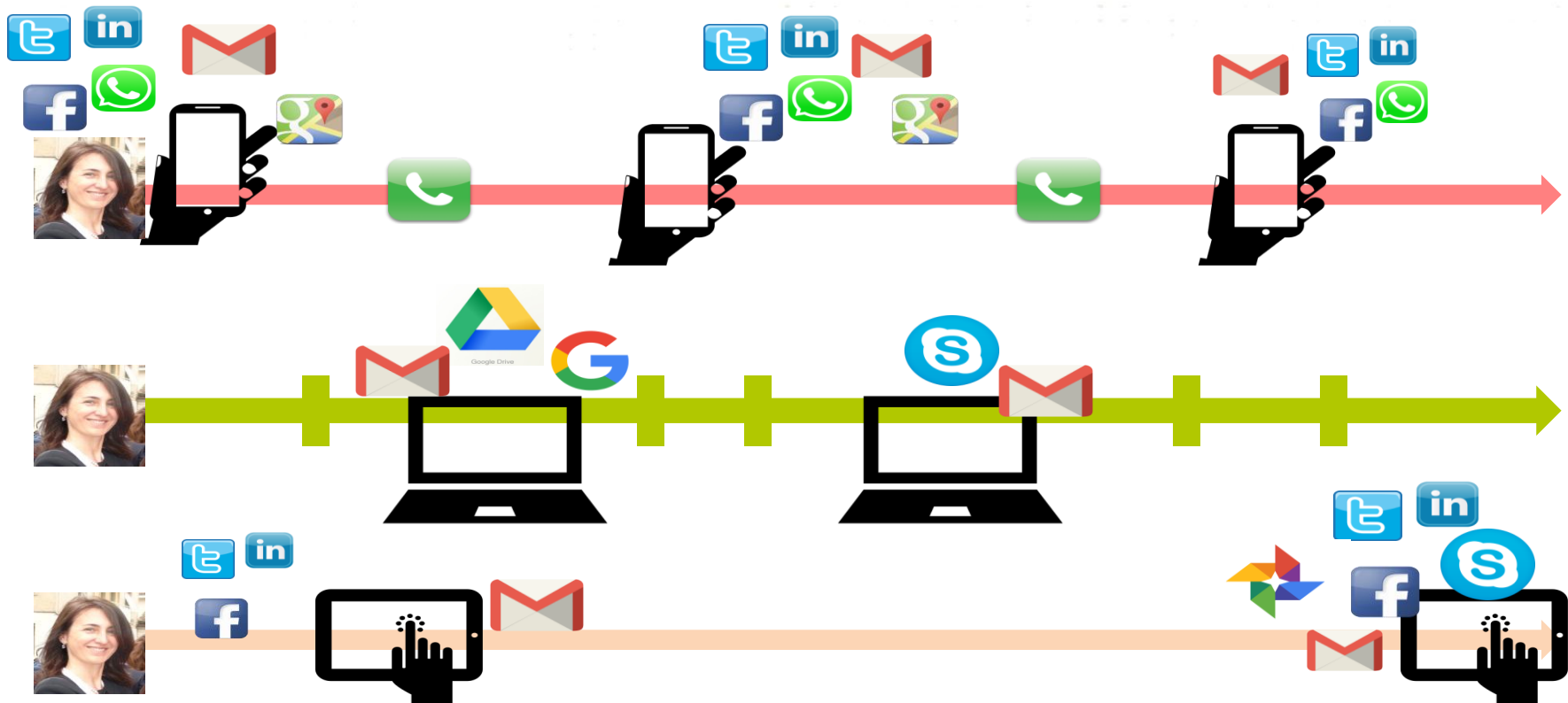
**MOBILE TRANSFORMATION**, COME STANNO  
RISPONDENDO LE AZIENDE ITALIANE AL  
CAMBIAMENTO IN ATTO?

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?

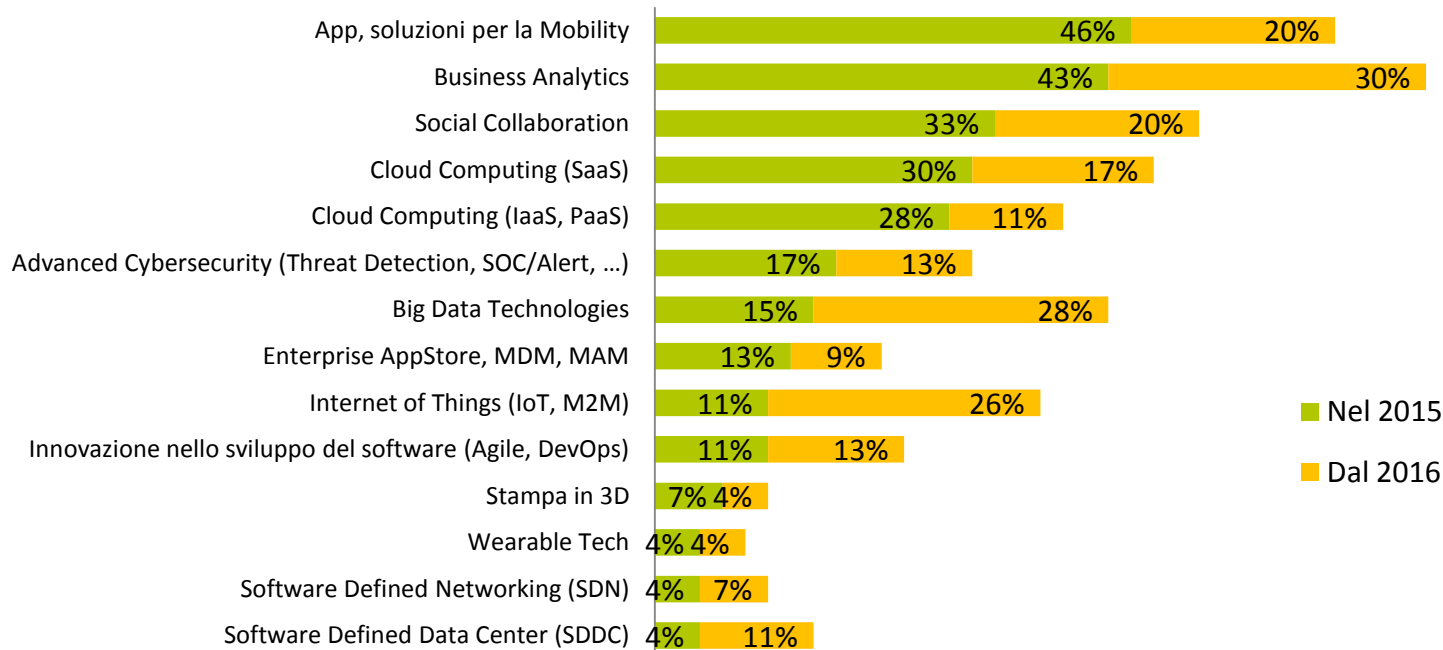
QUALI I **NUOVI STRUMENTI** PER GESTIRE IL  
MOBILE CUSTOMER? QUALI OPPORTUNITA'  
NASCONO DAGLI SVILUPPI DIGITAL?

# MOBILE: FONDAMENTALE METTERE AL CENTRO LA CX



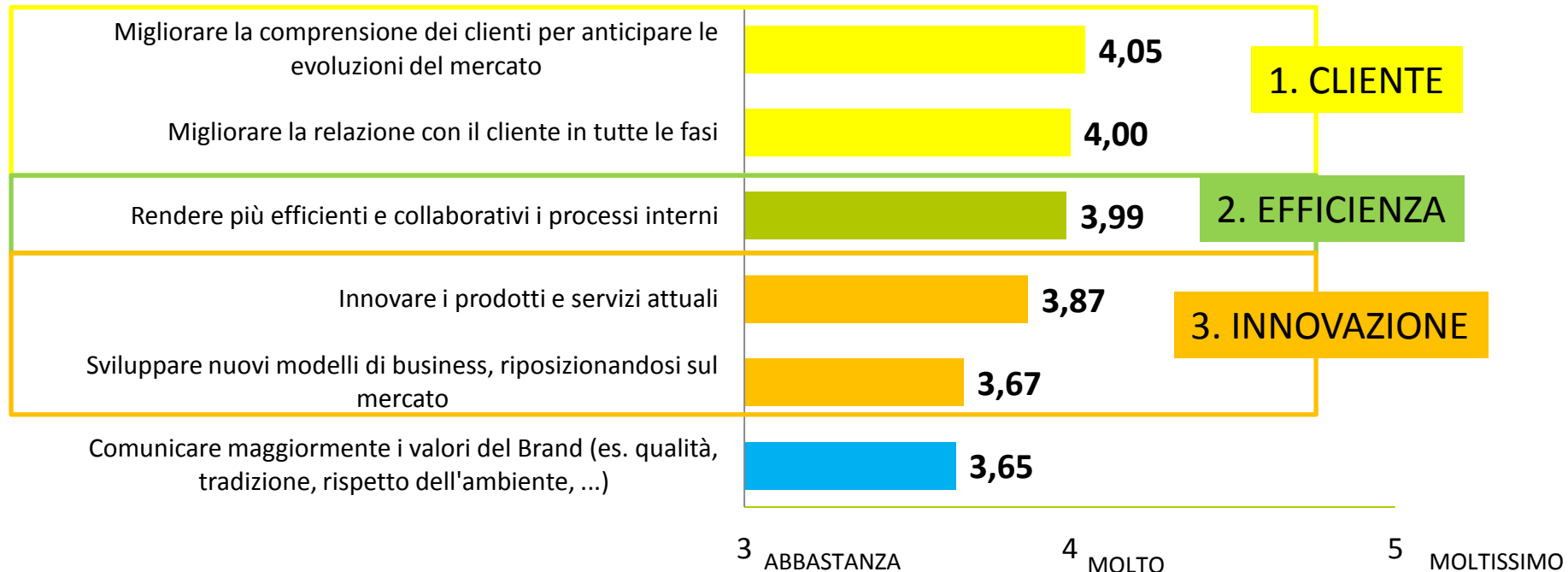
# Progetti Innovativi in più ambiti: crescita forte per App Mobile, Business Analytics, Big Data, IoT

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



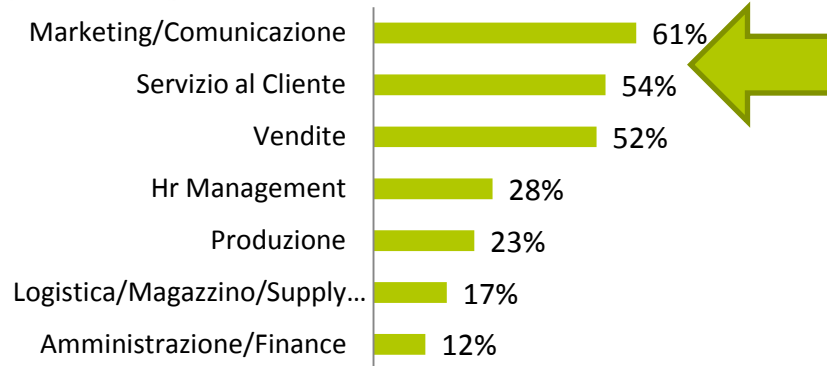
# Digital Transformation secondo il Business: cliente al primo posto

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

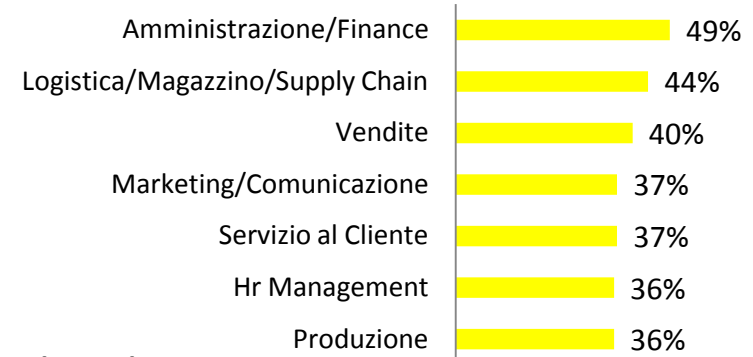


# Come e Dove impatta la Digital Transformation? Marketing, servizio al cliente e vendite guidano gli sviluppi innovativi

## *Lancio di nuove attività/processi*



## *Estensione ai processi tradizionali*

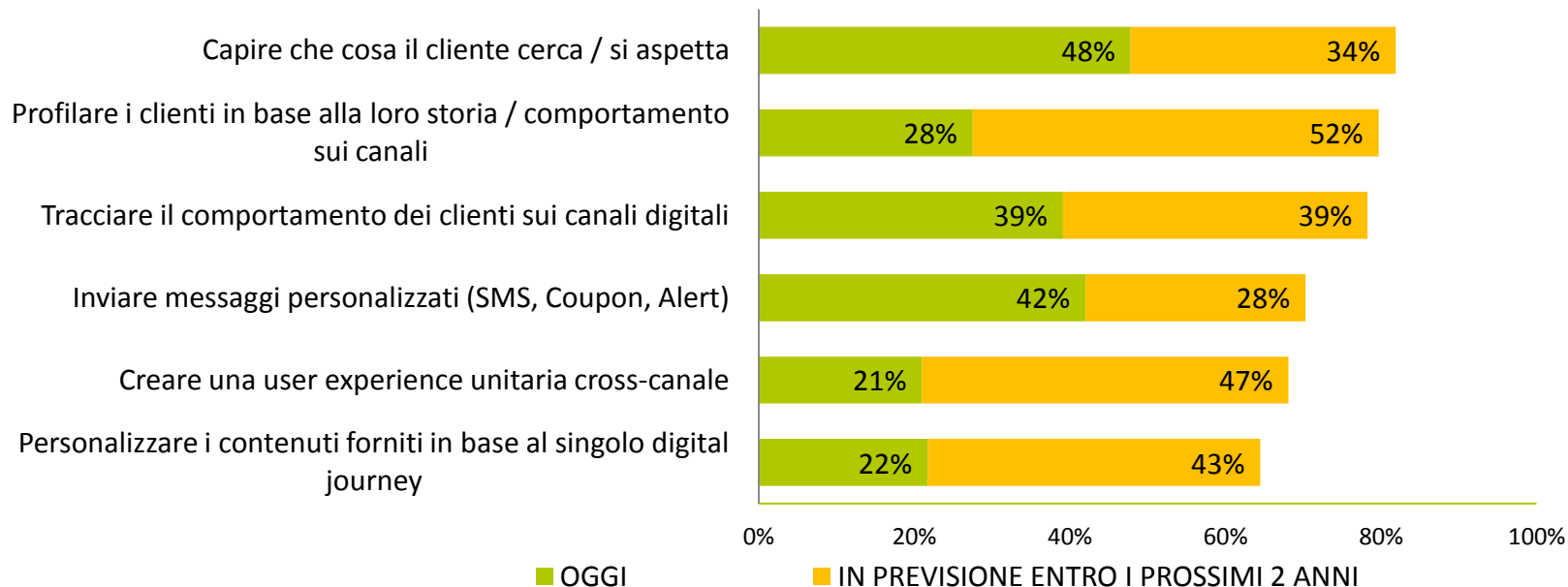


## *Sostituzione di processi tradizionali*



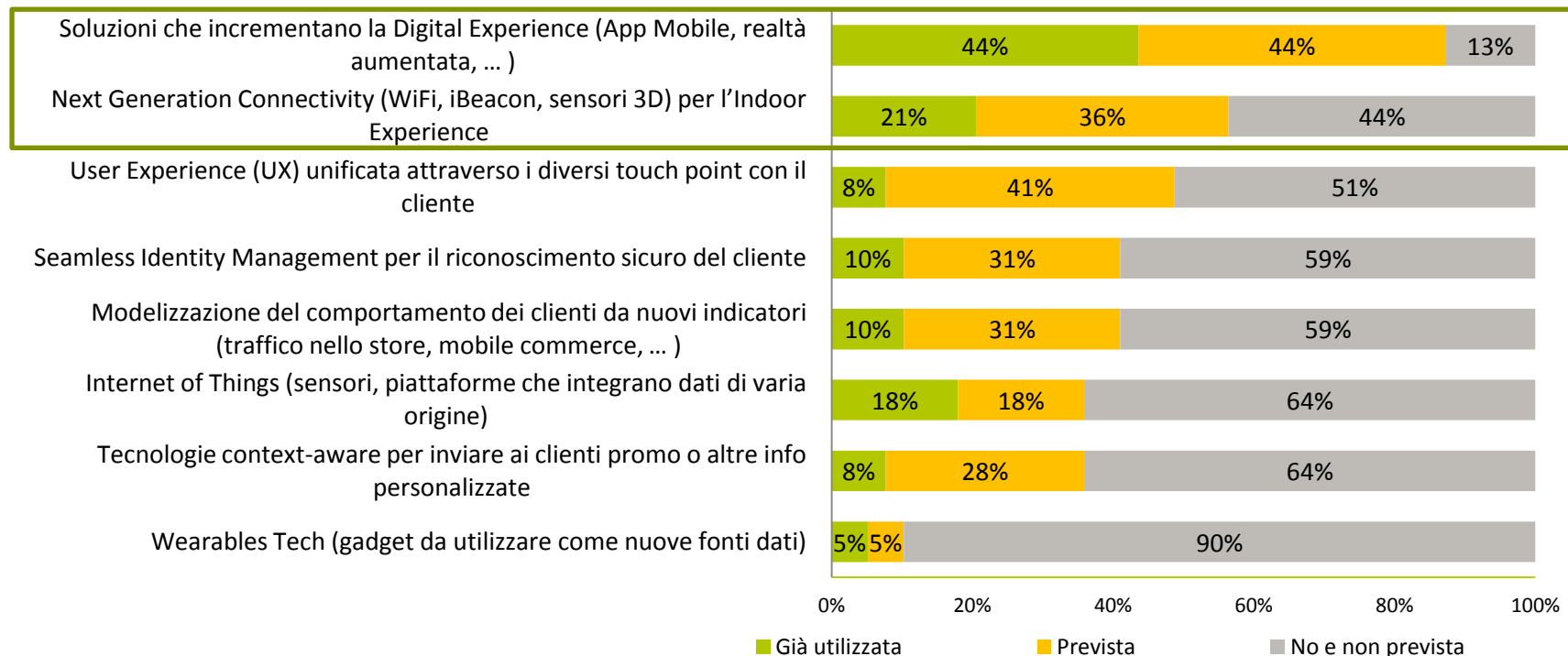
# Digital Transformation: attività rivolte ai clienti

***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?**

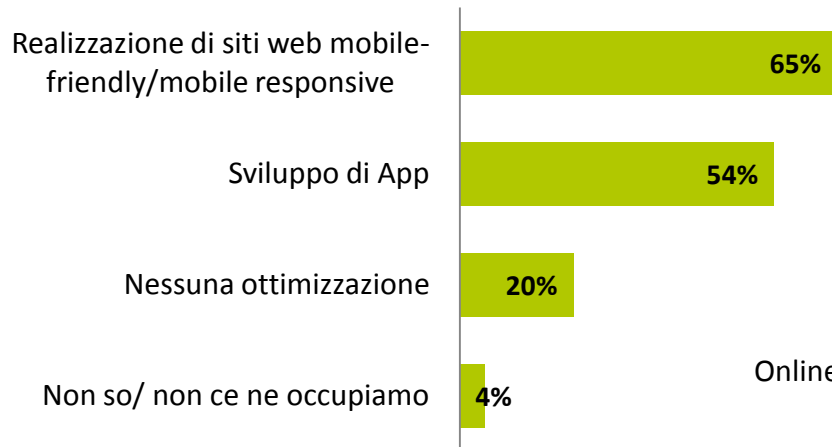


Fonte: Digital Transformation Survey, TIG, gennaio 2015, N = 48 rispondenti CIO / IT Manager e CIO

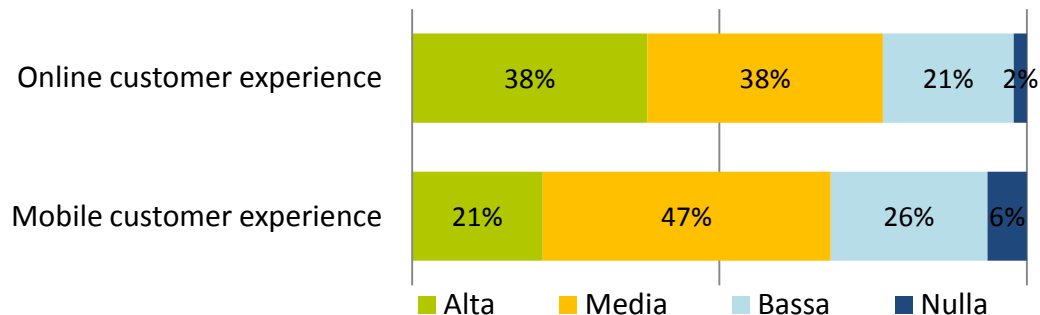


# Mobile Experience: quali attività per ottimizzarla, quale analisi delle attività dei clienti

## Come viene ottimizzata la Mobile Experience verso i clienti

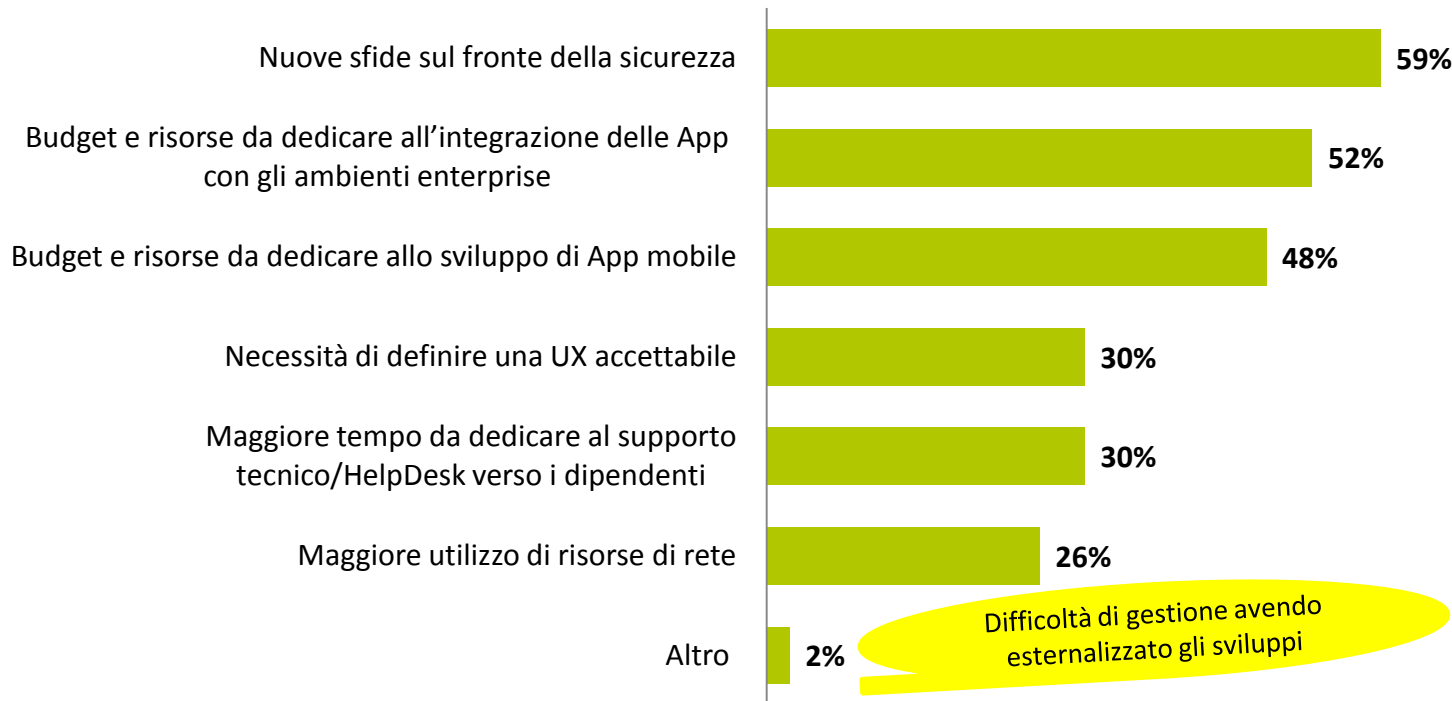


## Quale comprensione c'è in azienda della Customer Experience, sui canali Web e Mobile?



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

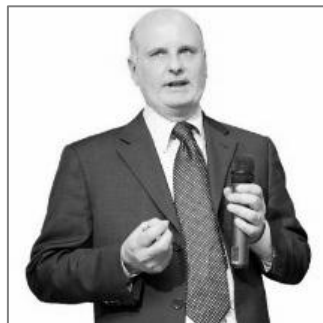
## Qual è l'impatto sull'IT degli sviluppi in ambito Mobile?



# 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