



reinventami
LEIUA&UfawwI

OMNISCANALITÀ: LA NUOVA SFIDA PER LE AZIENDE

SILVIA VIANELLO

E-Mail | silvia.vianello@reinventami.com

Mobile | +39 3474804428

L'online in Italia: tutto bene?

16.6 miliardi di Euro spesi nel 2015
- 2.2 miliardi in più del 2014 -

Ogni mese
11 milioni di persone
effettuano almeno un
acquisto on-line



Il mercato on-line è in
crescita

L'online in Italia: PER NIENTE!

Il mercato on-line italiano rappresenta appena il 3% del totale dei consumi di prodotti e il 9% dei servizi



Lo scontrino medio è molto basso

Gli acquisti con dispositivi mobili (tablet e smartphone) sono ancora bassi, se pur in crescita



L'82% DI CHI USA INTERNET È REGISTRATO AD ALMENO UNA NEWSLETTER
DI CUI IL 59% CREDE NELLA SUA UTILITA'

Il 63% di essi si reca nel punto di vendita per acquistare il prodotto mostrato nella newsletter

Il 42% invece acquista il prodotto direttamente online

Dal singolo canale all'OMNICANALITA'

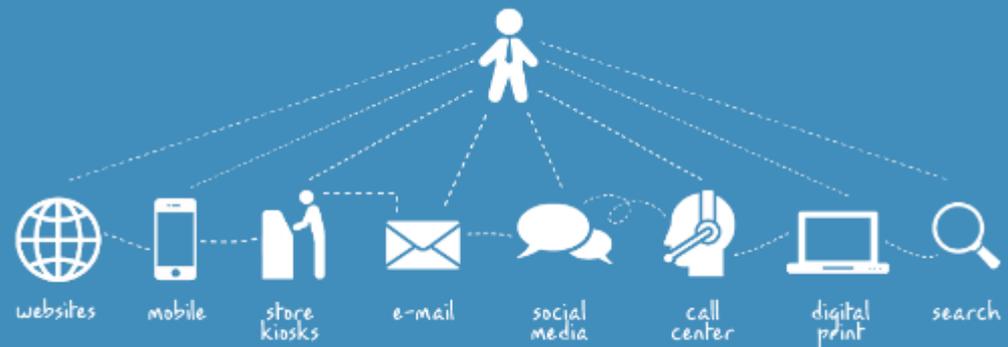
Il cliente gode di un solo touch-point.
Gli viene offerto un unico canale



Il cliente vive un'esperienza multicanale.
Il cliente sembra interfacciarsi con un unico canale, ma in realtà la brand experience differisce a seconda dei canali utilizzati.



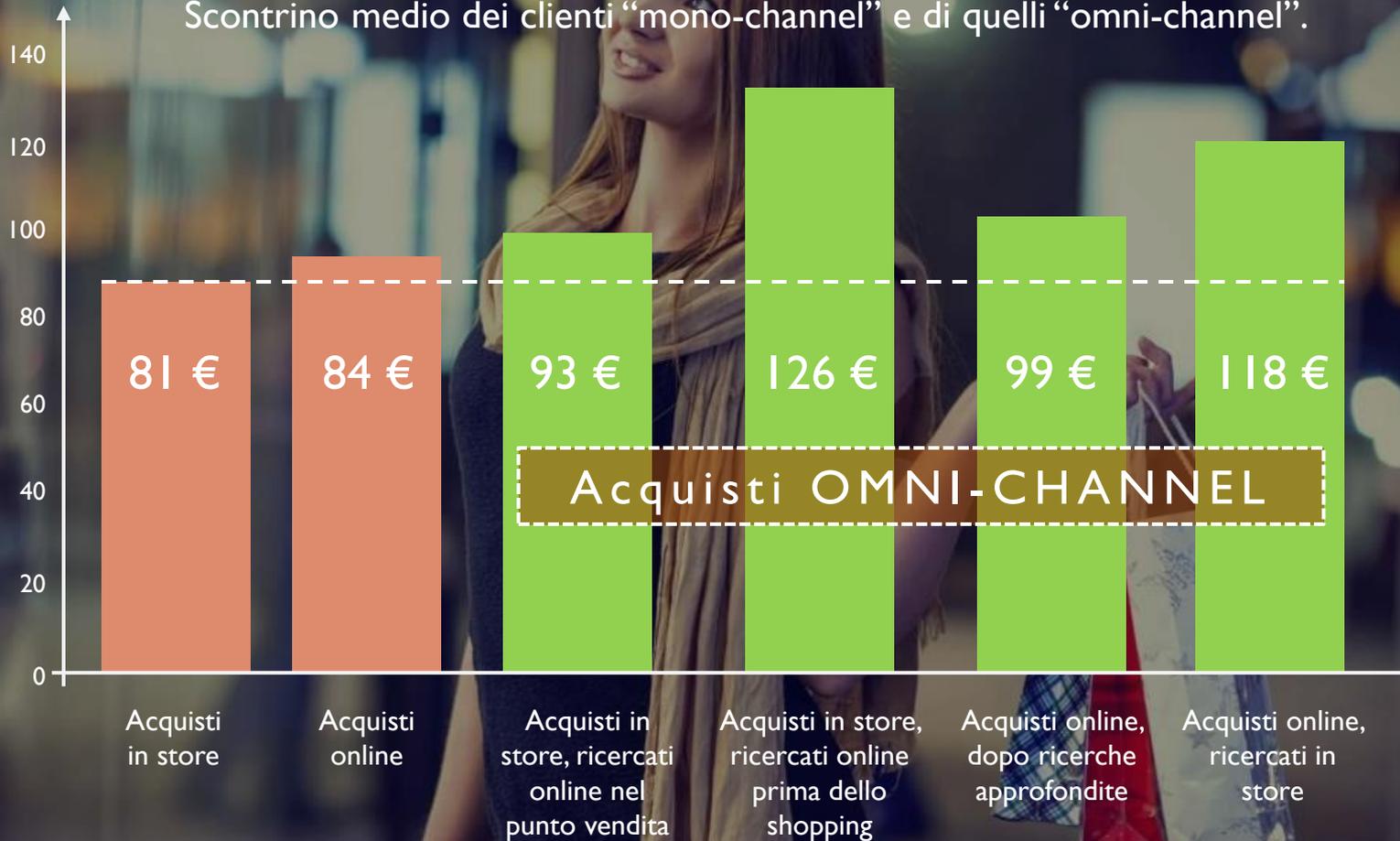
Il cliente vive un'esperienza di brand, non di canale. Viene soddisfatto su ogni canale, vivendo una brand experience uniforme e integrata.



Valore Medio dell'ordine in ascesa con l'omnicanalità

GLI ACQUISTI OMNICHANNEL PORTANO AD UN VALORE DELLA TRANSAZIONE MEDIA PIU' ELEVATO

Scontrino medio dei clienti "mono-channel" e di quelli "omni-channel".





**QUALI CRITICITA' / VALUE
DESTROYER
PER LE IMPRESE ITALIANE?**

**QUALI SOLUZIONI
POSSONO RISOLVERLE?**

I motivi per cui il vostro sito non funziona



- **Il sito è invisibile!**

I motivi per cui il vostro sito non funziona



Il sito non ha la giusta rilevanza!

La Value Proposition



Value Proposition:
Perchè dovrebbero acquistare qualcosa da te?

- Quale valore aggiunto apporti?
- Quanto velocemente lo si percepisce?
- Perchè sei meglio dei competitor?
- Cosa possono fare meglio i clienti, con te, di quanto non stiano già facendo?



Problemi tipici

1. Parlare di se stessi piuttosto che concentrarsi sui clienti
2. Parlare di “funzionalità” piuttosto che del valore aggiunto che potrebbero apportare
3. Evidenziare benefici che non interessano ai clienti
4. Mancanza di coerenza e condivisione all'interno dell'azienda che potrebbe portare i clienti a ricevere risposte diverse a seconda della persona con cui si interfacciano

I motivi per cui il vostro sito non funziona



Il target!

I clienti target



Chi sono i tuoi clienti?

- Cosa vogliono?
- Quali sono le loro preferenze?
- Dove si trovano?
- Quali sono i loro settori?
- Com'è la loro struttura organizzativa? (dimensione, posizione, ..)
- Di cosa si occupano generalmente?
- Dove interagiscono online?



I motivi per cui il vostro sito non funziona



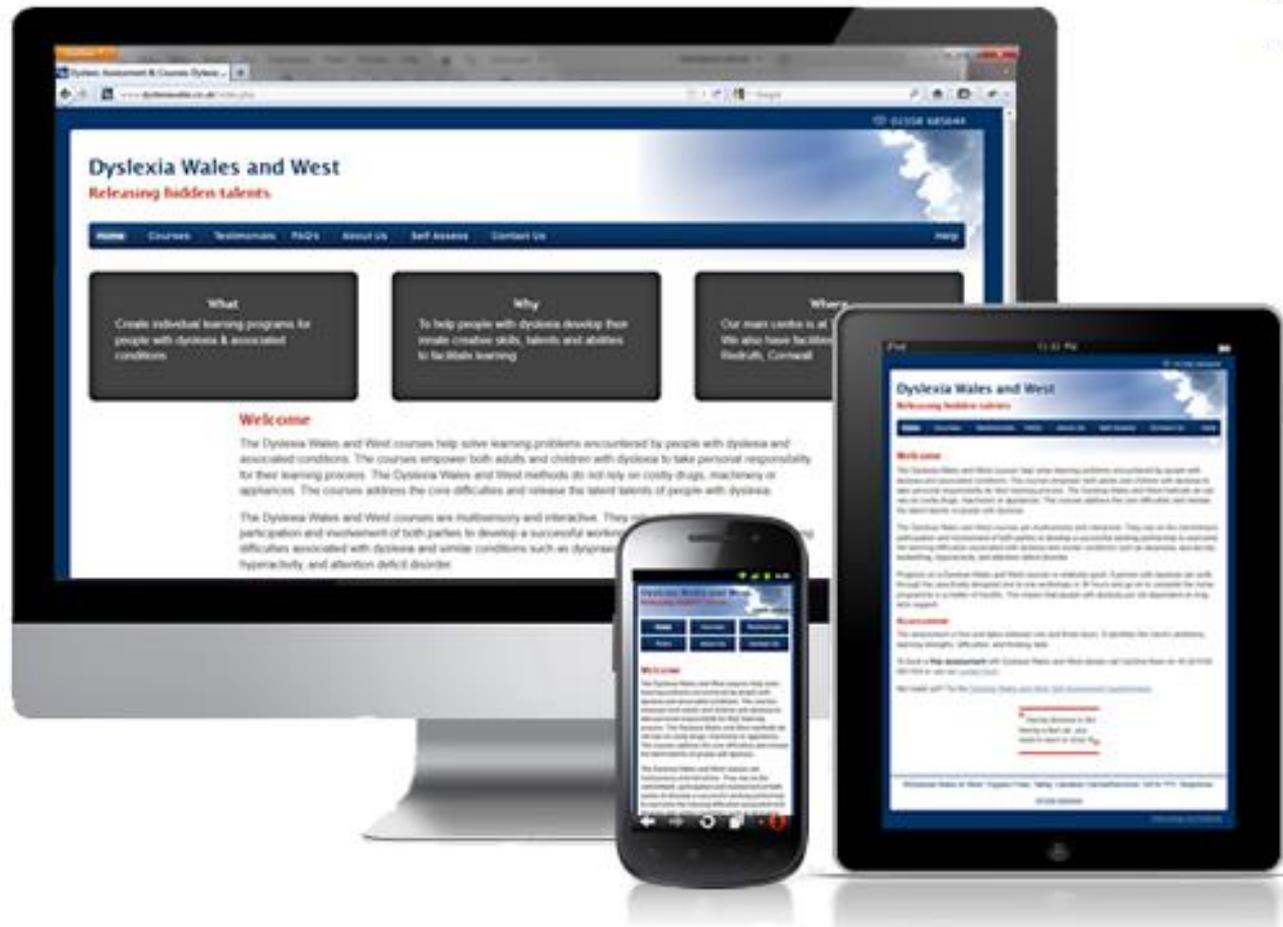
Il processo di acquisto non è semplice e lineare!

Fornire una customer experience rapida

The screenshot displays the top navigation bar of an e-commerce site with a search bar containing 'laptop'. The navigation menu includes 'HOME', 'SERVICES', 'SHOPS & DEALS', and 'GIFTS'. A shopping cart icon shows '0 Items'. The main content area is titled 'Search for laptop' and shows 'Refined by: Computers'. On the left, there are filter panels for 'Brand' (listing Acer, Alienware, Aspire Wireless, and Apricom), 'Price' (with various price ranges and item counts), 'Available Online' (True/False), and 'On Sale' (True/False). The main product list shows three items: 1) 'Acer - 14" Touch-Screen Laptop - 4GB Memory - 500GB Hard Drive - Silky Silver' priced at \$779.99 with a 'Compare' button and an 'Add to Cart' button. 2) 'CoolerMaster - Notepad U1 Laptop Cooling Pad - Black' priced at \$19.99 with a 'Compare' button and an 'Add to Cart' button. 3) 'Asus - VivoBook 11.6" Touch-Screen Laptop - 4GB Memory - 500GB Hard Drive' priced at \$499.99 with a 'Compare' button and an 'Add to Cart' button. Each product listing includes a small image, a 'Compare' button, and a 'Relevancy' dropdown menu.

Motori di ricerca interni efficienti per far trovare immediatamente i prodotti/servizi ricercati

I motivi per cui il vostro sito non funziona



e-commerce non Accessibile!

L'App del tuo studio professionale nelle tasche dei tuoi clienti



**Professionista
In Tasca**

L'App del tuo studio professionale – USA: l'App per i divorzi



Massachusetts Divorce App 4+

Infinity Law Group LLC >

Dettagli Valutazioni e recensioni Correlati

Istantanee iPhone iPad

Carrier 3:41 PM

Alimony Calculator

Calculate

Payment & Terms

Maximum Weekly Payment

30% of Δ 35% of Δ

\$388 to \$453

Length of Marriage

Full Months 134 Years 11.17

Maximum Alimony Duration

Full Months 93.8 Years 7.819

Distribution Types

Rehabilitative Alimony Distribution

5 Years

Alimony Child Support Date Calculator Info

Carrier 3:43 PM

Child Support

Payor's Adjusted Weekly Support Amount If...

Payor's parenting time less than or equal to 1/3 of total time

\$104

Equal parenting time

\$89

Payor's parenting time greater than 1/3 and less than 50/50

\$96

Available Income Above \$4,808/Week

Combined

\$0

Proportional share for the recipient

Alimony Child Support Date Calculator Info

Done

Case Name: JONES v. JONES Date Prepared: 06/30/2014

Docket Number: 9500000 Name of Preparer: Gabriel Cheong, Esq.

CHILD SUPPORT GUIDELINES WORKSHEET

All amounts are \$/week, rounded to the nearest dollar

1. INCOME

	Recipient	Payor
a. Gross Weekly Income	\$ 150	\$ 500
b. Minus Child Care cost paid	\$ 1	\$ 0
c. Minus Health Insurance cost paid	\$ 1	\$ 0
d. Minus Dental/Vision Insurance cost paid	\$ 1	\$ 0
e. Minus Other Support Obligations paid	\$ 1	\$ 0
f. Available Income	\$ 90	\$ 500
g. Combined Available Income Recipient (b) + Payor (f)	\$ 91	\$ 479
h. Percent of Combined Available Income (b) / (g)	19%	91%

2. CHILD SUPPORT CALCULATION

a. Maximum combined available income maximum (up to not more than \$600)

b. Combined support amount for one child from Table A of Guidelines Chart for ZPG

c. Adjustment for number of children covered by this order from Table Z

d. Total combined support amount (b) x (c)

e. Minus Recipient's proportional share of support (b) + Recipient (d)

f. Payor's proportional weekly support amount (d) - (e)

g. Weekly support amount as % of Recipient income (f) / Recipient (e)

h. Payor's adjusted weekly support amount

i. If (g) is 40% or more, then enter 40% (Otherwise, enter the lesser of 20% OR (70% - (g)) + Floor 10)

3. AVAILABLE INCOME ABOVE \$4,808

a. Combined Maximum of 20% (up to \$4,808)

b. Proportional share for the recipient and payor (b) x (h)

TABLE A: CHILD SUPPORT OBLIGATION SCHEDULE

Number of Children	CHILD SUPPORT AMOUNT (\$/WEEK)	
	At least 40% available, but not less than \$100/week	At least 20% available
1	\$100	\$100
2	\$120	\$120
3	\$150	\$150
4	\$200	\$200
5	\$250	\$250
6	\$300	\$300
7	\$350	\$350
8	\$400	\$400
9	\$450	\$450
10	\$500	\$500

TABLE B: ADJUSTMENT FOR NUMBER OF CHILDREN

Number of Children	ADJUSTMENT
1	1.00
2	1.25
3	1.50
4	1.75
5	2.00

1 of 3

Alimony Child Support

Carrier 3:45

Date Ca

Duration Between

Start Date 01/26/

End Date 08/26/

Calcul

From, and including

Wednesday, Ja

To, but not including

Sunday, Aug

It's 4595.96 days from the start date to the end date.

Or: 151 months

Or: 12 years, 7 mo

Or: 656 weeks and

Alimony Child Support

0,99 € Acquista

Quest'app è progettata per iPhone e iPad

Classificazione: 4+

© 2012 Infinity Law Group LLC



<https://www.infinlaw.com/team/gabriel-cheong-esq/>

Silvia Vianello 347-4804428

I motivi per cui il vostro sito non funziona



E-commerce che non converte i potenziali!



HOME

LO STUDIO

LE ATTIVITÀ ▾

CONSULENZE

LINKS

BLOG

CONTATTI



NEWS



“Quali errori da evitare nella creazione dei siti web per lo studio legale”

“L'importanza del networking ai tempi del web”

“Come si racconta uno studio legale attraverso i media tradizionali?”

“Oggi si festeggia il Safer Internet Day”

“Le tecnologie informatiche per organizzare lo Studio Legale: Il database Clienti”

Favorire l'engagement: cosa impariamo dagli altri settori?

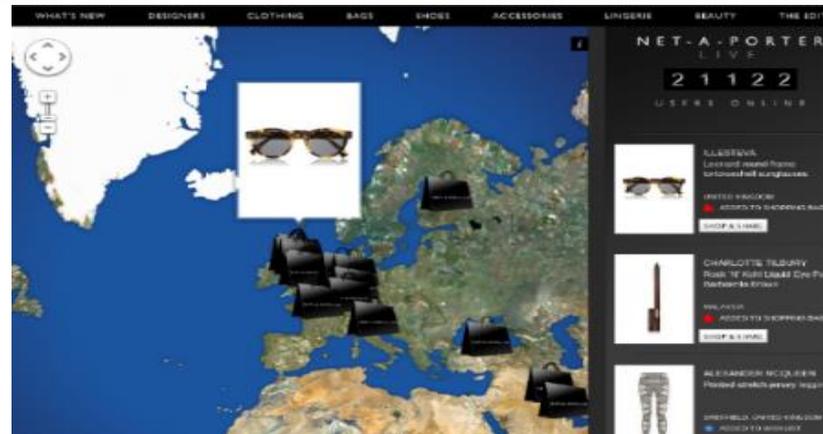
NET-A-PORTER
The world's premier online luxury fashion destination

BE INSPIRED

38244 shoppers online

NET-A-PORTER LIVE

What the world's most stylish women are buying now



Informazioni real time che fanno vedere cosa fanno gli altri utenti e la tua rete di contatti

Favorire l'engagement: Tracking real time

Order placed Picking Marshalling **On route** Next drop Delivered

Your expected delivery time: 19:29:58

Your order has left your local spoke and is on it's way to your home.

Your order is in the safe hands of Malcolm in an Onion Van, registration LT12 UDH.



Delight your customers with real-time tracking information

Fornire informazioni in tempo reale all'utente per essere sempre al corrente dello stato dell'ordine

O2 – insights e business blog

Mrs Rodial – flourishing in the beauty business

Find out more

Be inspired
See how other businesses make tech work for them
Learn more

Marketing
Get the lowdown on how to promote your business
Learn more

Work anywhere
Apps, tools and tips. Untie yourself from the office
Learn more

Tech advice
We're demystifying technology, one blog at a time
Learn more

Work smarter
Make more of your time. Find out how
Learn more

Most recent articles

- > The business of donuts, no sugar coat
- > How to become an influencer
- > Email vs chat apps – who wins?
- > Inventions changing small businesses
- > #Goals? There's an app for that.
- > On your bike with small business

Creare una sezione “testimonias” all’interno della quale inserire le migliori esperienze dei clienti per favorire la customer acquisition.

Checklist

- Il sito web ed i layout di pagina riflettono i tuoi clienti target? Saranno in grado di riconoscere che sono dedicati a loro?
- La tua **Value Proposition** è chiara in ogni pagina?
- E' facile trovare le informazioni (menù e collegamenti chiari, opzioni di ricerca, ..)?
- Sono presenti "**Calls to Action**" in ogni pagina?
- E' semplice mettersi in contatto con il **supporto**?
- **La fiducia**: è evidenziata la tua affidabilità (attraverso ad esempio loghi di clienti e partner, certificazioni di sicurezza e di qualità, ..)?
- **Evidenze**: fornisci prove che puoi fare ciò che dici di poter fare?
- E' semplice e chiara la struttura della pagina? Le URL sono leggibili? I Tag di pagina e le intestazioni?
- E' fruibile la versione **mobile**? L'App?
- Sono presenti link ai canali social e strumenti per la condivisione?

Servizi utili nei siti web

- Testimonianze dei clienti
- Prenotazione appuntamenti
- Condizioni privilegiate per “porta un cliente”
- Configuratore Online (per diversi scenari)
- Segnalare promozioni e offerte
- Segnalare quali prodotti/servizi sono i più venduti/esclusivi/novità o warning per prodotti/servizi che tornano in catalogo dopo essere stati sold-out
- Segnalare eventi/news

I motivi per cui il vostro sito non funziona

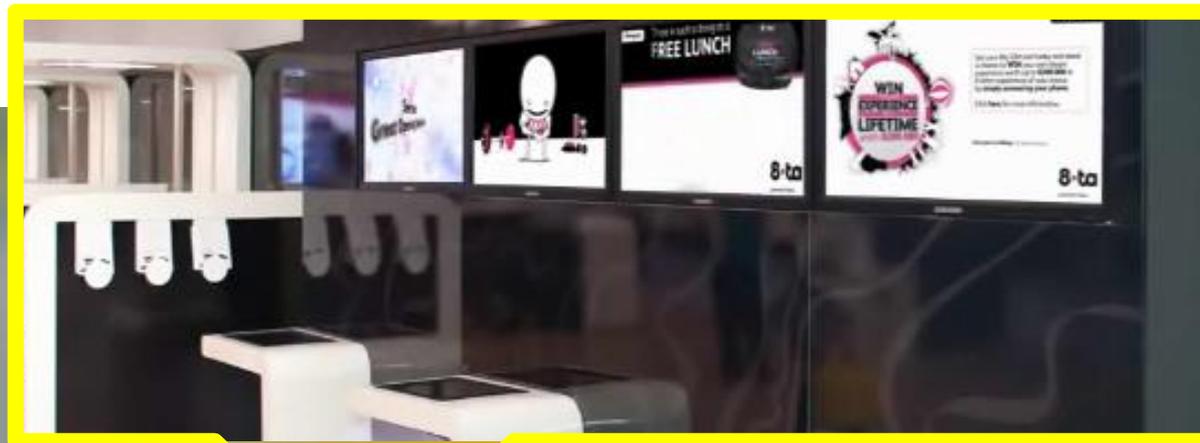


I vostri clienti non tornano/non sono fedeli!

4 step chiave per la Customer Acquisition



Customer Journey – Omnicanalità



Soluzione:

**IN-WINDOW TECHNOLOGY
PER NEGOZI E UFFICI APERTI 24H/7**



CRITICITA':

Non vendiamo perché in
alcuni orari
siamo chiusi



Clienteling per digital Sales Assistant - IT

myClienteling

Ampio numero di servizi a disposizione dei sales assistant e dello store manager per pianificare, eseguire e controllare le attività in store.

- MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE
- CONOSCERE I CLIENTI A 360°
- DARE PIU' VALORE AI PRODOTTI
- OFFRIRE UN ACCESSO SEMPLICE AI CANALI DI COMUNICAZIONE MULTI-CHANNEL



Disponibile su
iPad, iPhone, iPod



Disponibile sul
browser



Piena integrazione
con i sistemi
CRM & POS

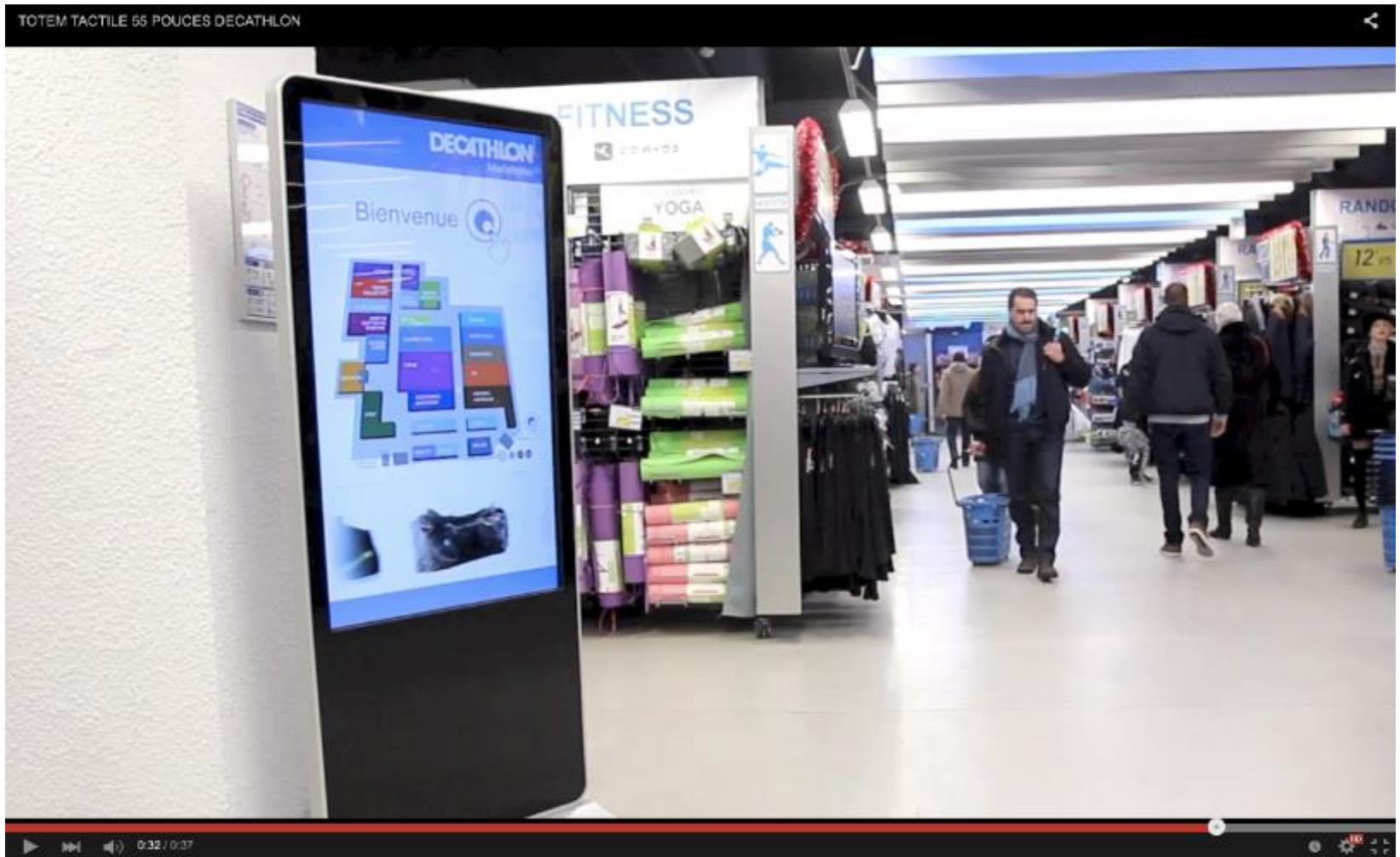


Tutti i servizi in
un'unica App



Cloud &
Locale

Endless Aisle per E-commerce nel Punto Vendita - FR



Find your nearest store



<http://www.johnlewis.com>

Ratings & Reviews



Visit our mobile site

Live Chat

Live Chat

End Chat

You are chatting with Alona K

Alona K:
22/04/2016: Welcome to John Lewis, how can I help you today?

Write a message...

Send Chat

Send

Sign up for the latest news, offers and ideas:

Follow us on:



Alphason Francium 80 TV Stand for up to 37", Black/Walnut

Online Exclusive

£179.95

1 year guarantee included

Basic Stand Assembly £24.99

5 Reviews



Virtual ShowRoom dove si utilizza il prodotto - IT



FREDDY SMART WALL
scegli, ordina, prova e.. acquista!
- DIRETTAMENTE IN PALESTRA -

Customer Journey – Omnicanalità



Punti di vendita...senza personale - USA

HOINTER™



HOINTER.

<https://youtu.be/KuG8sDsDJEw>

Punti di vendita...senza punti di vendita - Cina



L'Omnicanalità come dovrebbe essere - UK



 **COLLECT IN AS LITTLE AS 60 SECONDS**
We'll hold your item for 7 days >

 **SAME DAY DELIVERY**
Only £3.95, 7 days a week >

 **LARGE ITEMS**
Delivered 7 days a week >

 **Orders**

 **Payment**

 **Delivery & Collection**

 **Support & Aftersales**

 Argos app for: iPhone | iPod touch | Android

 Argos mobile site

© Argos Limited 2016. All Rights Reserved.

Customer reviews and ratings

Overall rating  4.8 / 5 

Build Quality  4.6 / 5

Picture Quality  4.7 / 5

Ease of use  4.5 / 5

Features  4.6 / 5

 **bs Authentic Reviews** 99% would recommend to a friend

Online exclusive To make the most of our extended Online exclusive range & offers, look out for our Online exclusive logo when you're shopping online.



INTERACTIVE BILLBOARDS 	CUSTOM SENSORS 	
MOBILE APPS 	TOUCH-SCREEN GESTURE RECOGNITION 	
AUGMENTED REALITY/ VIRTUAL TOUR 	DIGITAL SIGNAGE 	
WEARABLE 	RFID 	BEACONS 

NUOVE TECNOLOGIE

RACCOLTA DATI

INTEGRAZIONE CON IL CRM



RECOMMENDATION ENGINE



MARKETING AUTOMATION



BIG DATA



ANALYTICS AVANZATI

Tutte le superficie sono vetrine, usiamole!





ALLEN & OVERY

From *across* the network

What are the potential legal consequences of Brexit?

Allen & Overy hires partner Yvo de Vries to join global Antitrust practice

Allen & Overy bolsters global IP team with appointment of Marjan Noor

Women in Finance Dinner

Allen & Overy advises MP & Silva on majority stake sale

Allen & Overy advises Nasmyth family on Argus Media exit

Dudgeon wind farm secures GBP1.3 billion project financing

Success in the UK Supreme Court for Allen & Overy

[More news >](#)

STRUMENTI E AZIONI

Social media utili per la promozione dell'attività professionale

