

PERCORSI D'INNOVAZIONE IN EMILIA

Bologna, 7 Settembre 2017



Dedagroup

Chi siamo

Siamo uno dei più importanti attori dell'Information Technology “Made in Italy”.

Supportiamo Aziende, Enti Pubblici e Istituti Finanziari nelle loro strategie IT con competenze applicative, tecnologiche e di system integration.

L’headquarter si trova a Trento – terra d’eccellenza per esperienze d’innovazione – ma il nostro Gruppo, con filiali in Italia e all’estero, supporta oltre 3.600 clienti in tutto il mondo.

Cifre

230 M€

Fatturato

1.600+

Persone

3.600+

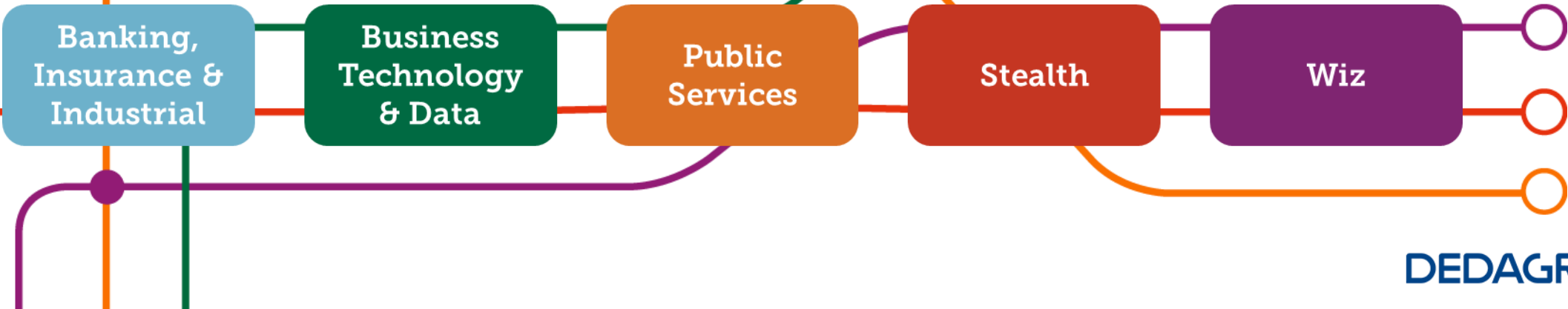
Clienti

40

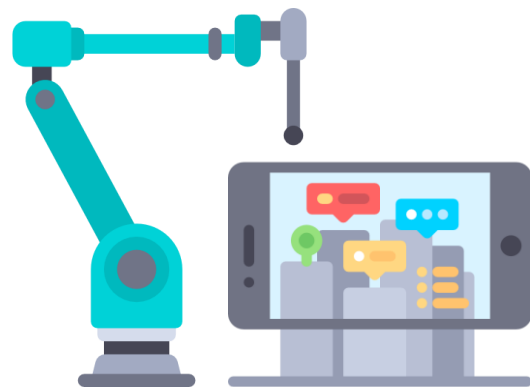
Paesi in cui abbiamo clienti

Al fianco di Confindustria Emilia

A Bologna, Dedagroup è presente con due sedi (Casalecchio e Castenaso) e oltre 150 collaboratori, garantendo la presenza di tutte e cinque le Business Unit attraverso le esperienze e il know-how storico del territorio.



Per la Digital Transformation delle Aziende



Industry 4.0

(Ri)orientarsi al cliente

Portare i dati al centro
del modello di business

Ridisegnare i processi

Connettere persone e
contenuti

Ripensare l'IT
come un servizio



Cognitive

Marketing Automation



WORKSHOP

Storie di successo in Emilia: come fare più business attraverso Cognitive, Industry 4.0 e Marketing Automation

15:30 – Giovanni Scardovi

CEO, Dedagroup Wiz

Focus

Marketing Automation

16:00 – Enrico Bellinzona

Operations Manager, Dedagroup Business Technology & Data

Focus

Cognitive

16:30 - Marcello Ingaramo

Market Line Manager, Dedagroup Industrial, Banking & Insurance

Focus

Industry 4.0

Focus

Marketing Automation



Storie di successo in Emilia: come fare più business attraverso Cognitive, Industry 4.0 e Marketing Automation

Giovanni Scardovi

CEOm Dedagroup Wiz

Il Customer Journey è multi-canale



50-80%

del processo di acquisto è completato prima di parlare con un operatore



Vendite Online

in continua crescita



Mobile

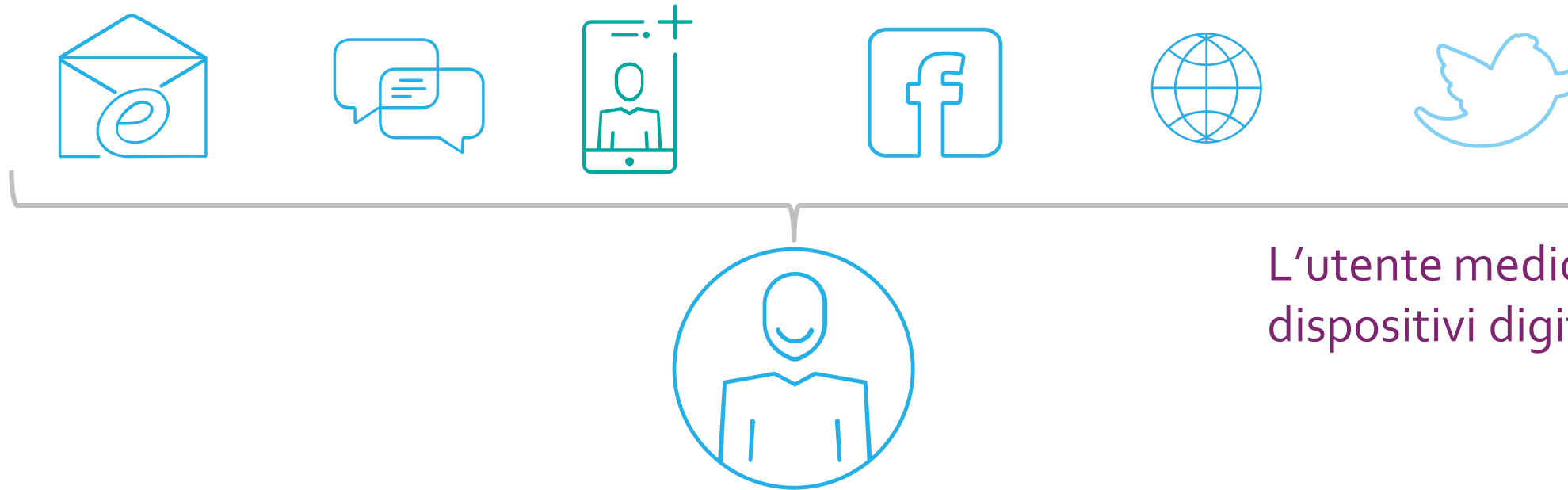
e **social engagement** sono determinanti



Email

sono un canale preferito da molti clienti

Molteplici touch-point fisici e digitali



L'utente medio ha almeno 2 dispositivi digitali diversi

56%

delle interazioni con i clienti avviene in un percorso multi evento e multi canale



Omnichannel: il cliente è al centro



Servizi mobile
(mobile commerce + servizi)



Servizi on-line
(e-commerce web)



Marketing automation



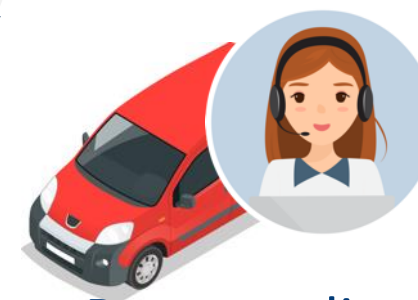
Cliente al centro



Servizi in-store



Advertising



Post vendita

Marketing Automation

consente di unificare la raccolta dati anche real time sui lead / prospect / clienti
consente di orchestrare azioni multi canale personalizzate one-to-one

Quando la Marketing Automation non funziona



Dalle campagne ai profili (personas)

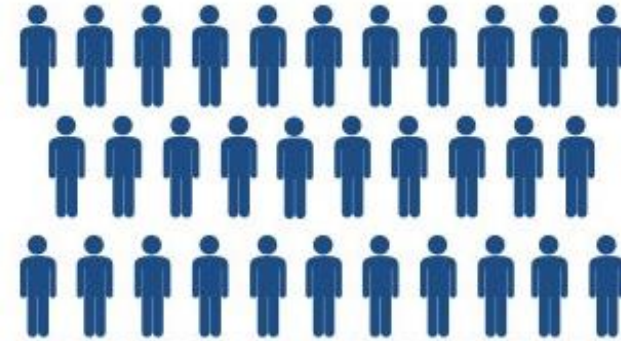
Progetta campagna



Schedulazione



Invio massivo

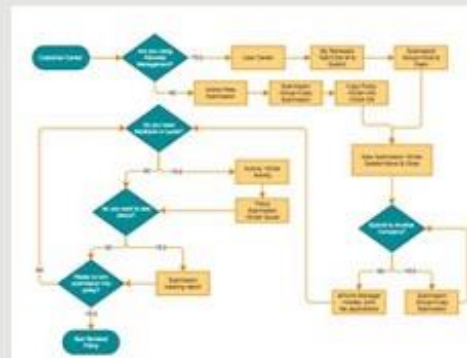


VS

Definisco i profili



Campagne interattive



Interazione individuale



Segmentazione dinamica e contenuti one-to-one

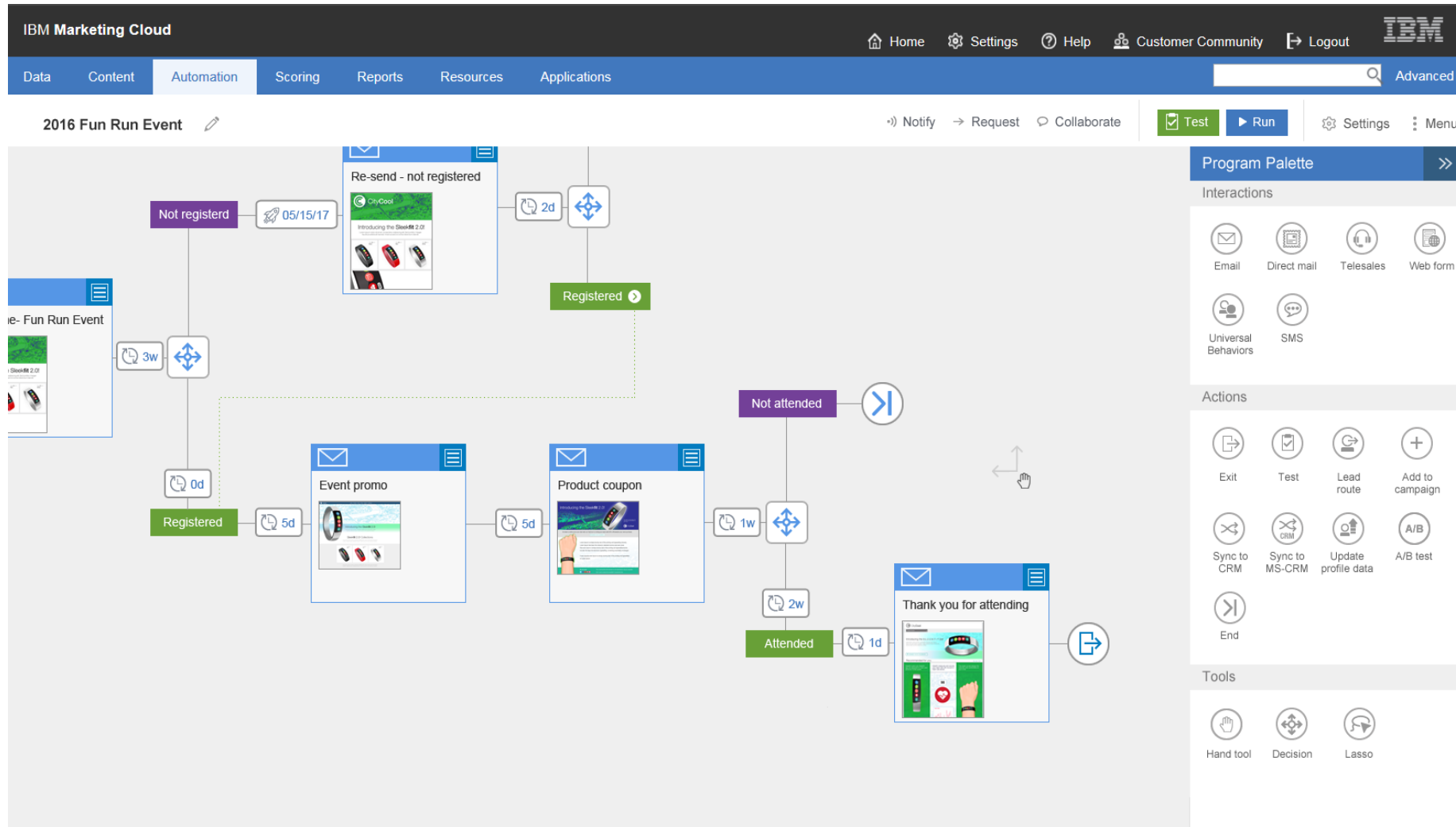
Dati di profilo (età, sesso, città, ecc)

Comportamenti (email, app push, web, ecommerce, Geo, ecc)

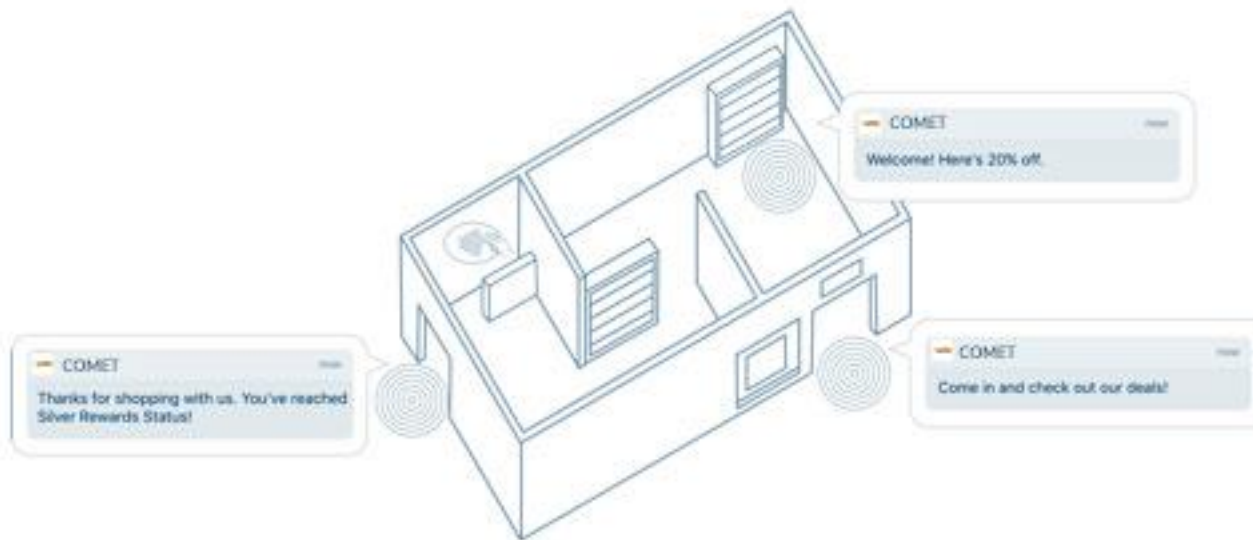
Informazioni correlate (ordini pregressi, scontrini loyalty, ecc)

The screenshot displays a user interface for creating a dynamic segmentation query. At the top, a blue header bar contains the text "Query Name:" followed by a text input field containing "Example1" and a close button (X). Below this, a section titled "Add Criteria:" features four tabs: "Profile", "Behavior", "Relational Table", and "Options". The "Behavior" tab is currently selected and active. On the left side, there is a "Select" button with a hand icon. The "Behavior" dropdown menu is open, listing several options with corresponding icons: "Email Behavior" (envelope icon), "Program Behavior" (document icon), "Universal Behavior" (hand icon), "Web Form Behavior" (document with globe icon), and "Web Site Behavior" (globe icon). The "Profile" tab shows options like "Data Fields", "Contact List", "Query", and "Channel". The "Relational Table" and "Options" tabs are currently empty.

Programmi automatici: engagement continuo



Geo & Indoor Marketing



IBM Marketing Cloud

Home Settings Help Customer Community Logout

Data Content Automation Scoring Reports Resources Applications Development

Geofences Sites

Add site

New geofence 1234 willow Lane city State x Delete Import Export

Site name (Required)
CityCool building 23 Add to map

Site street (Required)
1234 Willow Lane

Site street 2

City (Required)

State (Required)
New York

Post code (Required)
468475

Country (Required)
United States

Latitude (Required)
39.35627626646298

Longitude (Required)
-76.6159729728199411

Description

La Marketing automation per il B2C

Raccolta di dati **propri** sui clienti: dall'ecommerce, dalle casse con loyalty card, dalle app, dal web, dal crm

Integrazione con sistemi

E-commerce

Carrello abbandonato

Retargeting ADV

Campagne email/sms/app
PUSH

Geo marketing

Questionari

Rapporto one-to-one

La Marketing automation per il B2B

Superamento del CRM e delle campagne con liste manuali.

Tracciamento comportamento e reazione real-time.

Invio comunicazione email con contenuti interessanti differenziati per segmento o one-to-one.

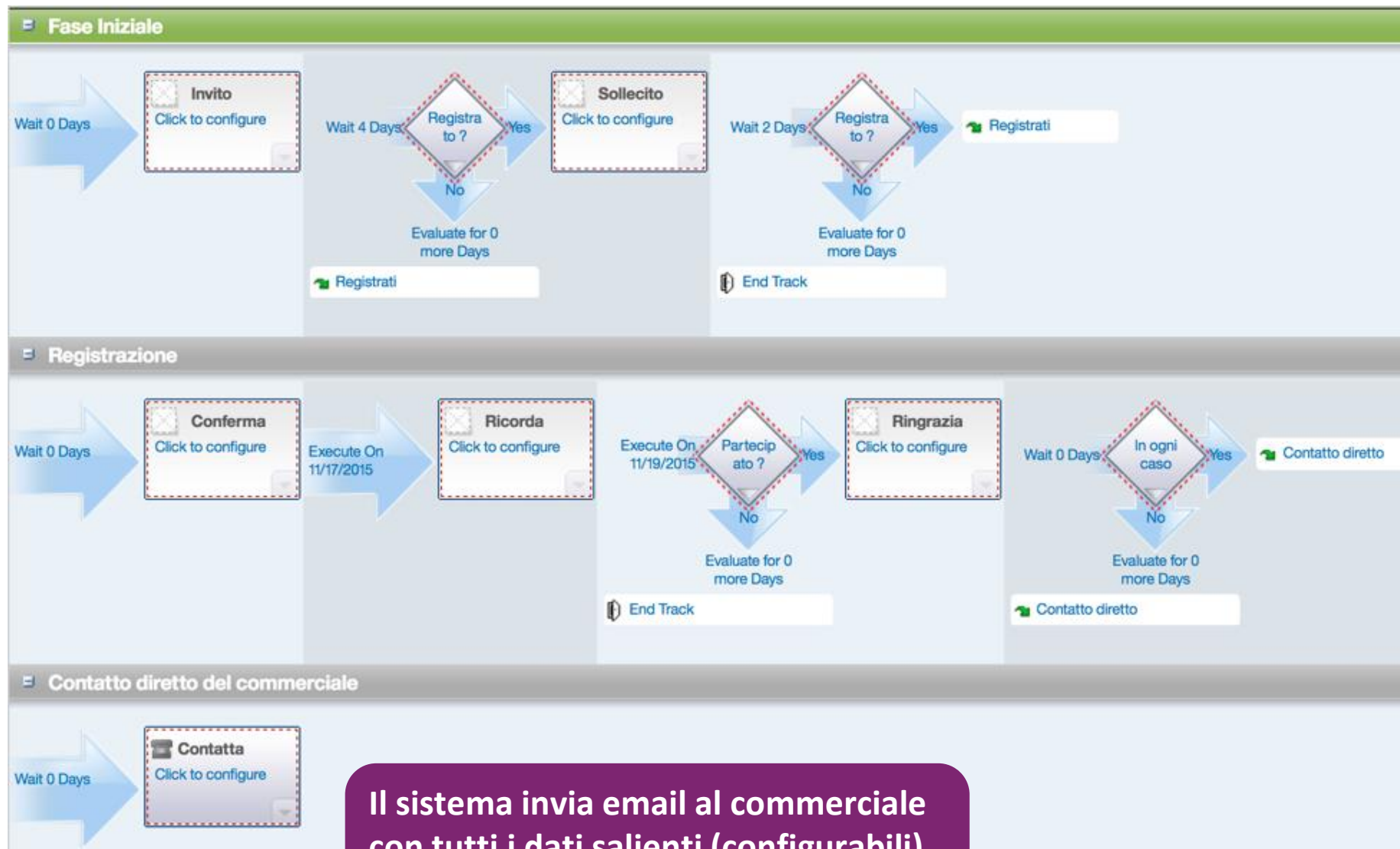
Analisi del comportamento dei destinatari (reazione ad email e pagine sito).

Push notification (se esiste app aziendale).

Contatto diretto della forza commerciale, supportato dalle informazioni raccolte.

Azioni di follow-up automatiche al verificarsi di eventi (help desk, ordini, consegna merce, anniversari, ecc).

Workflow personalizzabile: evento B2B



Il sistema invia email al commerciale con tutti i dati salienti (configurabili)

A/B Testing

1 Set Up Your Mailing

Enter Mailing Details

2 Add Settings

Address Settings

Delivery Options

A/B Testing

Analytics & CRM

Suppression Settings

3 Test Your Mailing

Test Settings

4 Finalize Your Mailing

Check Mailing Health

Schedule This Mailing

Confirm and Send

Define the AB Test
✕

Step 2

Define the A/B Test:

Test with the following percentage of contacts from the contact source

or of **49** contacts

The numbers are approximate and may not be exact.

Select the metric that determines the winner:

Select

A/B TESTING

On Off

Step 1

A

B

C ✕

D ✕

Select the Email Content

Email Summary

Last modified: Oct 14, 2016, 4:17 PM

Email selected: Mailing Name (5) ✎

Contact Summary

Last calculated Never


Contact source: Master_Database_...

Contact source size: 49

Contacts suppressed: 0

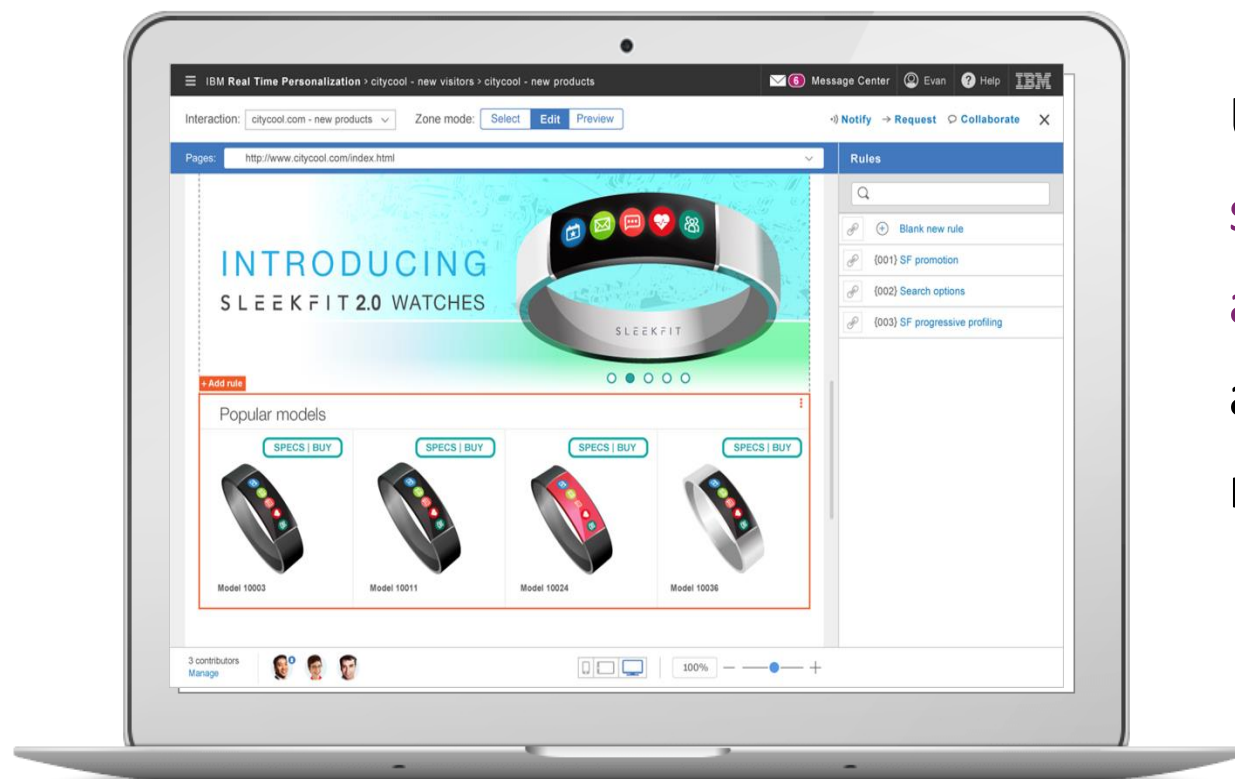
Estimated send count: 0

(fonte: IBM Marketing Cloud DEMO)



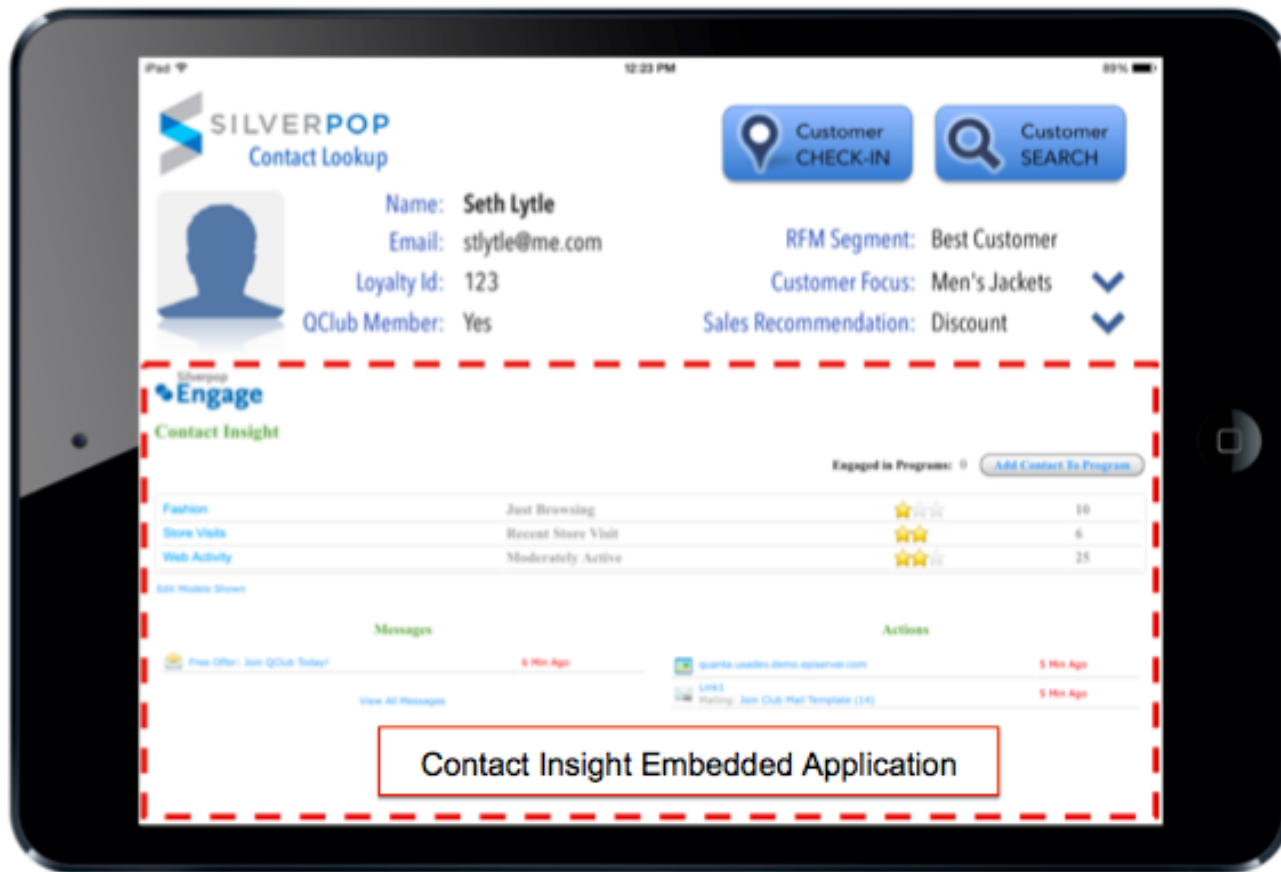
Real Time Personalization

Determina immediatamente il miglior messaggio personalizzato da presentare a ogni cliente durante un'interazione live attraverso tutti i canali in ingresso.



Una combinazione di logica di segmentazione, regole di marketing e algoritmi monitora le interazioni nel tempo e automatizza il processo di costruzione di modelli di personalizzazione in tempo reale

Supporto al personale di vendita in-store



Grazie ai dati centralizzati su comportamenti, preferenze, acquisti precedenti, il personale di vendita può consigliare meglio il cliente

Sapendo che ha visto una promo ma non completato un acquisto, il commesso suggerirà nuovamente il prodotto anche se non viene richiesto a voce dal cliente

Riconoscibilità del cliente grazie a loyalty card oppure app mobile

Portal & Digital Design

Digital Marketing

Web Application

E-commerce

Mobile App

FlexCMP®

Marketing
Automation

Soluzioni Ho.Re.Ca.

Digital Transformation
Consulting

Digital Public Service

IoT, Remote
Controlling &
Monitoring



Scegliere le migliori soluzioni in funzione del budget del cliente.



Dedicare alle componenti tecnologiche una quota di budget minoritaria rispetto al totale del progetto.



Trasferire know-how al cliente finale e rafforzare la sua squadra Digital.



Affrontare il processo attraverso il miglioramento continuo anche delle componenti già realizzate.

**Lo facciamo in
Emilia-Romagna...**

Qui trovi il giusto mix per i tuoi progetti digitali














Ogni giorno aiutiamo le aziende dell'**Emilia-Romagna** nello sviluppo dell'innovazione, lavorando al fianco di **Coswell, CISA, Gruppo Hera, CRIF, Emilgroup, Prometeia, Industrie Valentini, Gruppo IGD, Fondazione Aldini Valeriani, Gruppo AEPI, Cerdomus.**

Un cammino evolutivo che parte dai progetti di Digital Design e sviluppo App fino a quelli più complessi, come ad esempio con **Comet**, dove Web, In-Store, E-commerce, Mobile, Marketing Automation, Chatbot e Digital Advertising ne fanno un caso di successo di Trasformazione Digitale di cui andiamo fieri

Sei pronto per il tuo progetto di E-commerce?



Realizziamo sistemi **E-commerce** integrati con ERP e CRM, forti delle nostre competenze specifiche su tecnologie, strategie SEO e SEM, sistemi di pagamento e le ultime evoluzioni in campo Clienteling, Marketing Automation e Cognitive. Offriamo ai clienti una reale esperienza Omnichannel per conseguire l'obiettivo fondamentale: aumentare le vendite.

È così che lavoriamo in **Emilia-Romagna** per esempio con **Gruppo Comet, DAY Ristoservice, Industrial Wear, Alfacod, Ciicai**, aziende che hanno deciso di rivedere con noi la propria strategia online, progettando o sostituendo i propri siti di E-commerce e avviando nuovi progetti ambiziosi a supporto dei rispettivi piani commerciali.

**...con competenze che
portiamo su tutto
il territorio nazionale**

Finanza e Assicurazioni

Unipol
BANCA

 **Groupama**
Assicurazioni

 **CRIF**
Together to the next level

 **CREDITO
COOPERATIVO
DI BRESCIA**
LA NOSTRA BANCA È DIFFERENTE

 **prometeia**

INTESA  **SANPAOLO**

BANCA IFIS

 **Banca Popolare di Sondrio**



Pubblica Amministrazione



Regione Toscana



Policlinico S. Orsola-Malpighi



REGIONE MOLISE



PROVINCIA
AUTONOMA DI TRENTO



Comune di Bologna



Comune di Rimini



Comune di Ravenna



Comune di Vicenza



CITTÀ
DI LODI



Comune di Crotona



Città di Lucca



COMUNE DI NAPOLI



Comune di Pisa



Città di Verbania



Comune di
Cesena



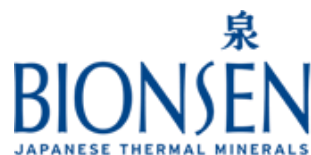
Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA



COMUNE
DI SIENA



Industria, Servizi, Associazioni di Categoria



Arte, Cultura, Sport, Fondazioni



Salerno
Luci d'Artista



Croce Rossa Italiana



Consumer, Ho.Re.Ca., GDO, Fashion

a.testoni

FEDON 1919

macron

YOOX

MISS SIXTY
ENERGIE

FURLA



GRUPPO
comet



ROSSOPOMODORO
cucina e pizzeria napoletana



M
Migross



Dedagroup è uno dei più importanti attori made in Italy del settore Information Technology, con headquarter a Trento e un fatturato di 230 milioni di Euro. La nostra identità di Software Vendor combinata alle competenze di System Integration e Digital Design ci posiziona come interlocutore naturale nello sviluppo dell'innovazione digitale di Aziende, Enti pubblici e Istituti finanziari.



Focus

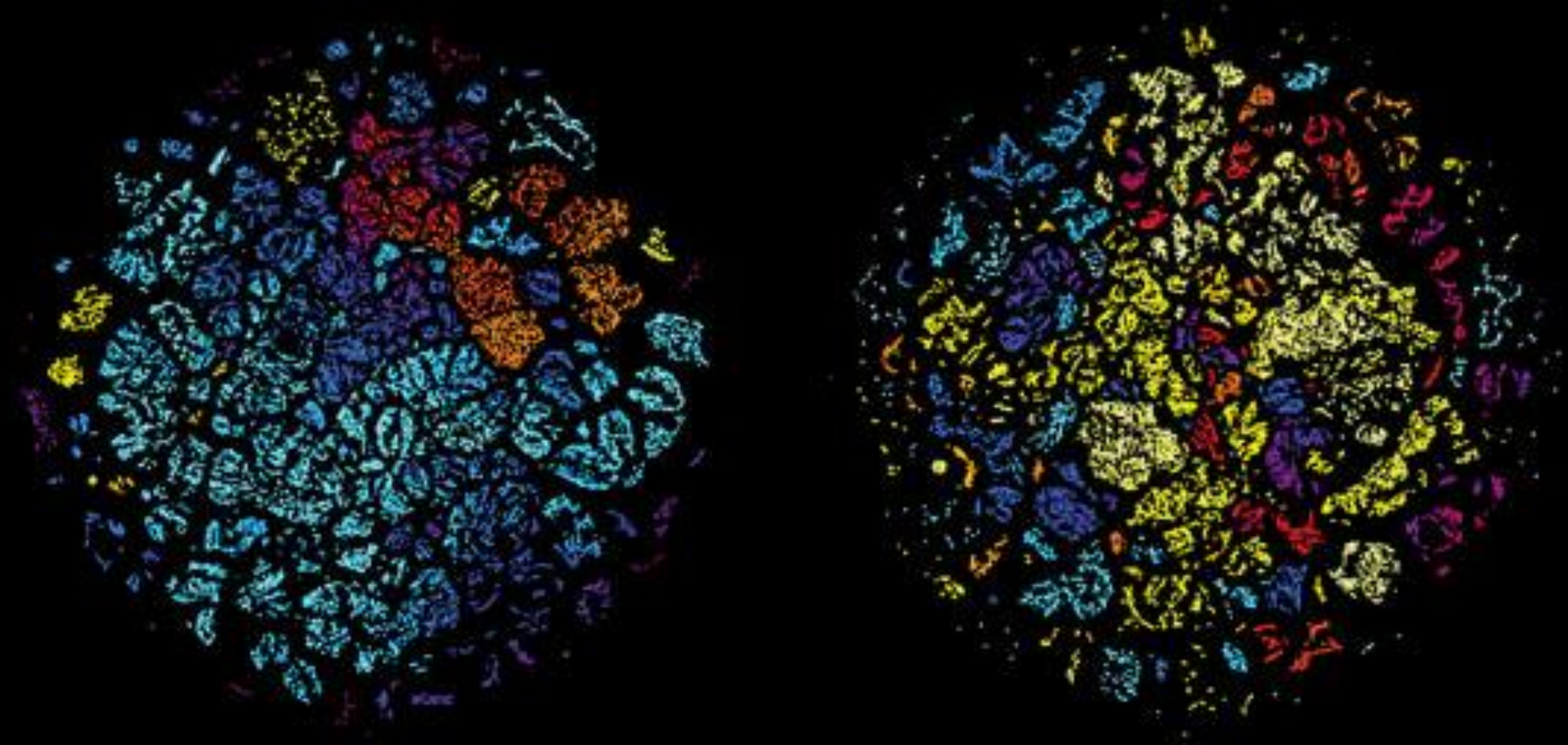
Cognitive

Storie di successo in Emilia: come fare più business attraverso Cognitive, Industry 4.0 e Marketing Automation

Enrico Bellinzona

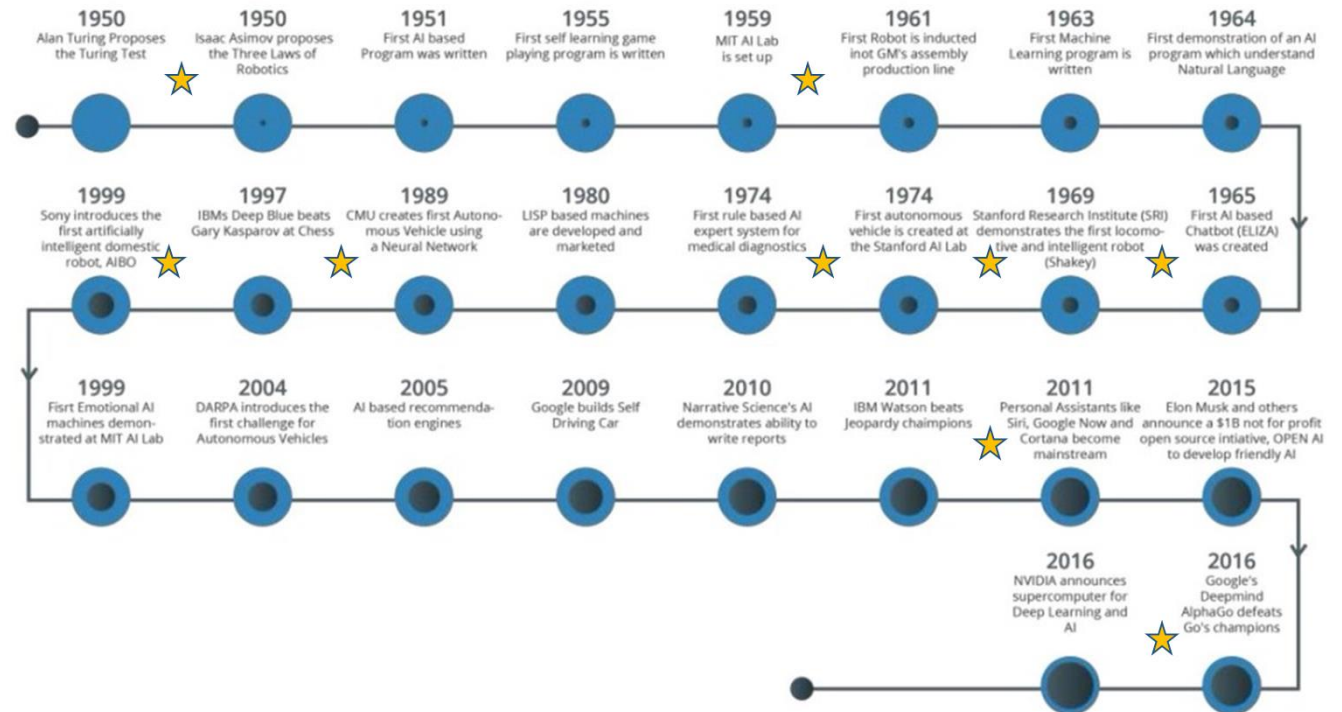
Operations Manager, Dedagroup Business Technology & Data

Le possibilità dell'Intelligenza Artificiale



(Source: Artificial brains on games - Tom Zahavy, Nir Ben Zrihem and Shie Mannor)

Il padre dell'AI

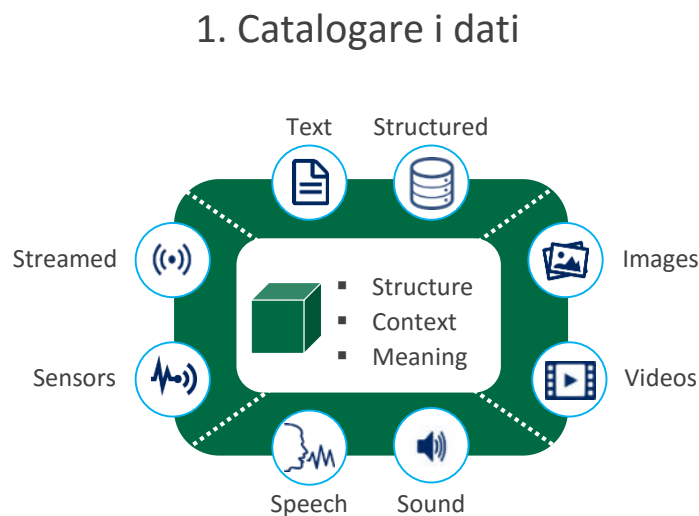


«Un computer si può definire intelligente se riesce a convincere un essere umano che è esso stesso umano»

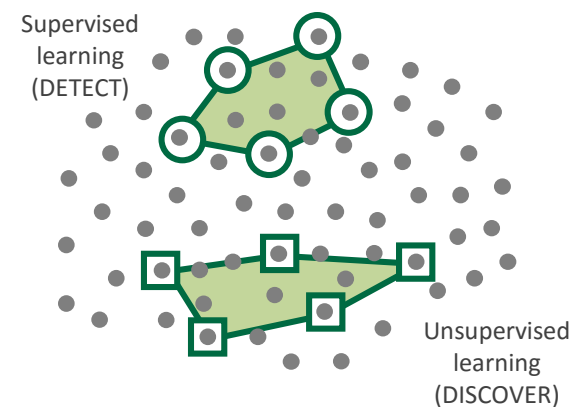
Alan Turing

Le caratteristiche dei sistemi Cognitive

COMPRENDERE

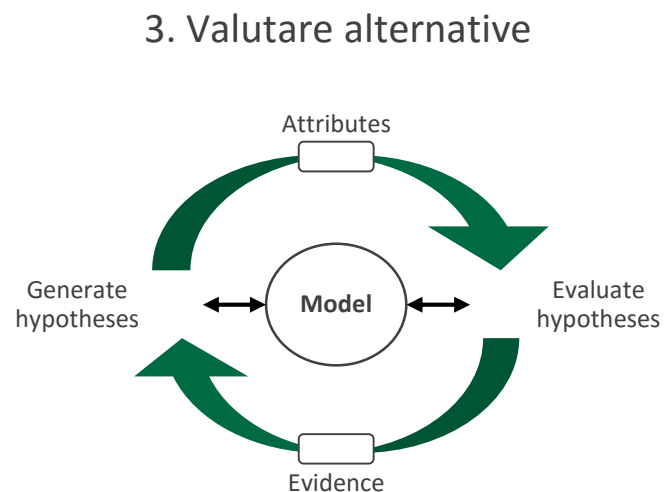


2. Investigare e scovare pattern

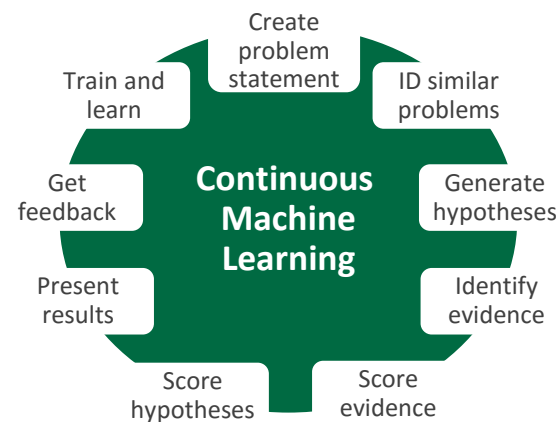


ANALIZZARE

RAGIONARE



4. Imparare e migliorare



APPRENDERE

L'aiuto concreto che può darci

- External Data
- Enterprise Data
- Stream Data
- Machine Data
- People Data



Structured Data

Unstructured Data

> 80%

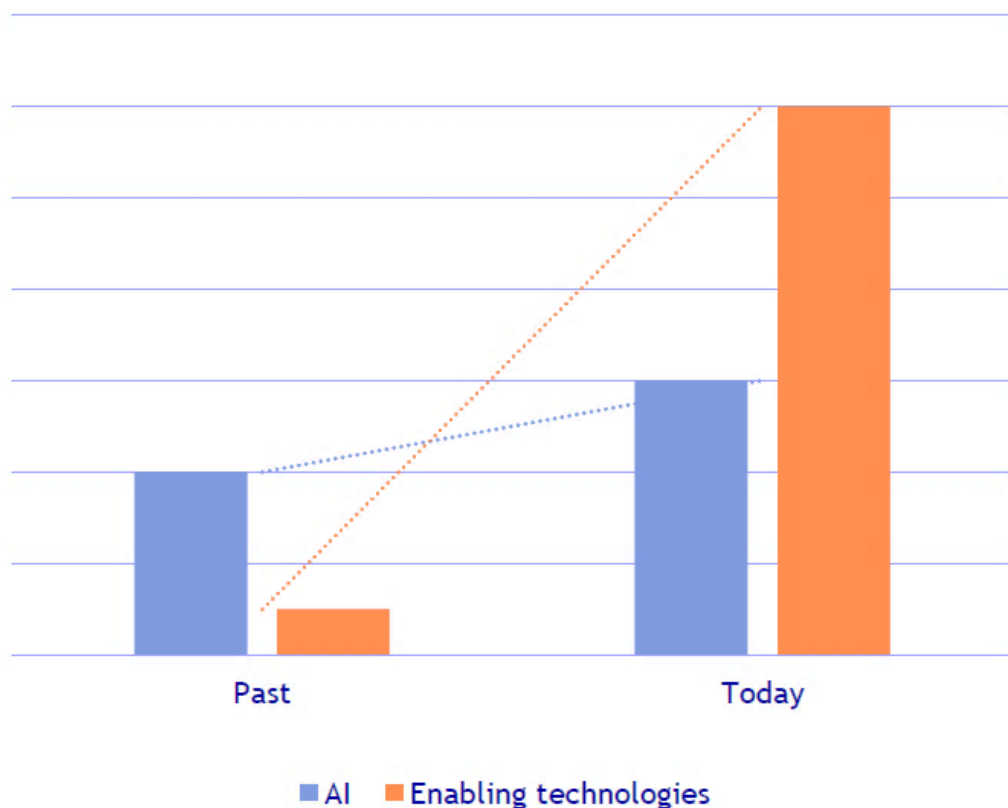
Perché ne parliamo oggi e cosa ci aspettiamo

...I sistemi di Intelligenza Artificiale, come il treno e il cinema, sono e saranno sempre più di supporto alle persone:

Aiuteranno a prendere decisioni corrette nel più breve tempo possibile. Libereranno donne e uomini da lavori ripetitivi e faticosi.

Razionalizzeranno la grande mole di informazioni che le tecnologie digitali e internet stanno portando.

(Fonte: AI Guide, Wired, Fabrizio Longo – Federico Ferrazza Maggio 2017)



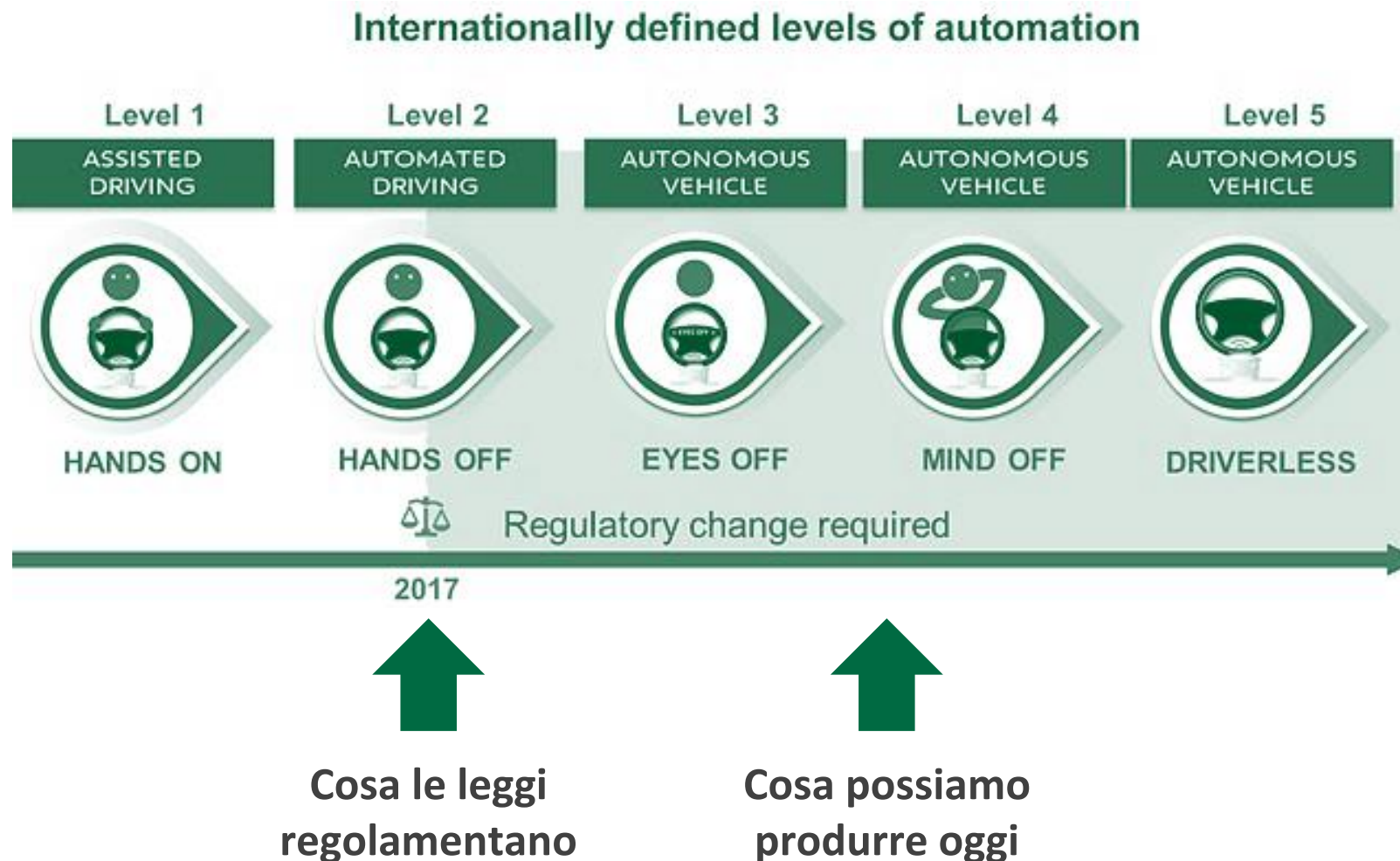
(Fonte: Osservatorio Poli.Mi, 2017)

Cambiamenti e regole

I cambiamenti rivoluzionari indotti dall'Intelligenza Artificiale avranno impatto:

- ✓ sui governi che dovranno riscrivere le regole;
- ✓ sulle aziende che dovranno disegnare i flussi organizzativi;
- ✓ sugli individui che dovranno conoscere le possibilità che le tecnologie di Intelligenza Artificiale sono in grado di offrirci;

Con che impatti, etici e burocratici

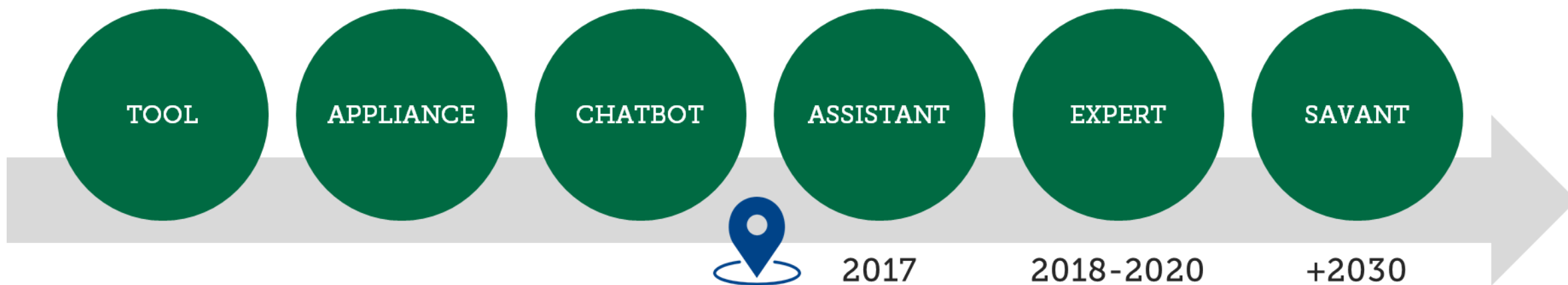


Salvo i passeggeri o i pedoni?

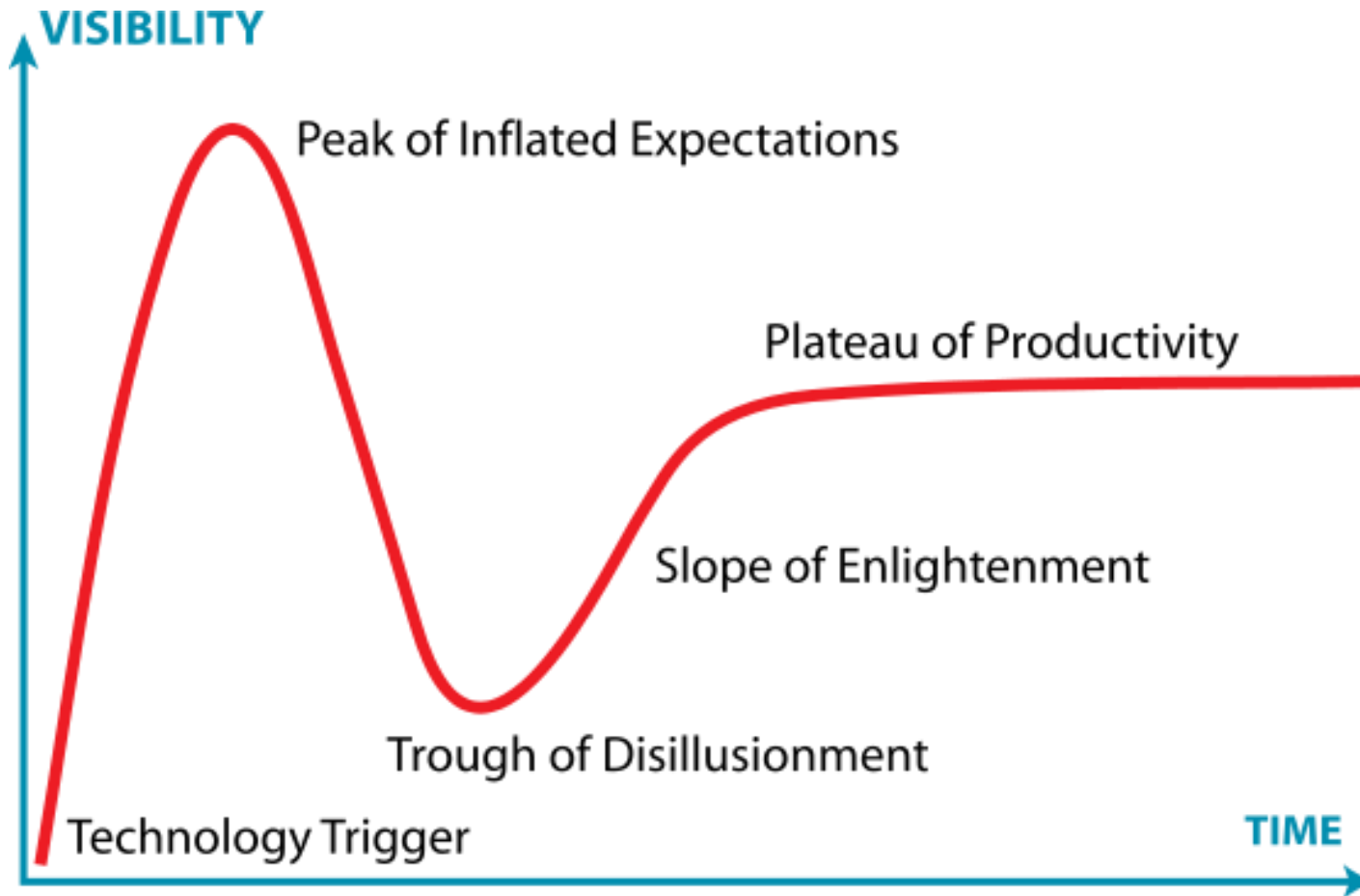
Da un punto di vista etico, l'AI pone importanti quesiti ai quali dover dare risposta. Nel caso di guida autonoma:



Nelle aziende, il Cognitive è qui



Hype Cycle



#1 Business Intelligence and Analytics

#2 Enterprise Information Management

#3 Emerging Technologies

#4 Smart Machines

Su quali tematiche possiamo intervenire

- ✓ Personal Analytics
- ✓ In-DBMS Analytics
- ✓ Real Time Analytics
- ✓ Prescriptive Analytics
- ✓ Predictive Analytics
- ✓ Natural Language Question & Answering
- ✓ Mobile BI
- ✓ Social Analytics
- ✓ Business Analytics Services
- ✓ Visual Data Discovery
- ✓ R
- ✓ Open Data
- ✓ Data Lakes
- ✓ Logical Datawarehouse
- ✓ Master Data Management
- ✓ Personal Analytics
- ✓ Smart Robots
- ✓ Machine Learning
- ✓ Natural Language Question & Answer
- ✓ Bots
- ✓ Cognitive Computing
- ✓ Virtual Customer Assistance
- ✓ Speech Recognition

Cosa stiamo realizzando

Qui l'Intelligenza Artificiale è pronta all'uso



In Emilia lavoriamo con **Parmareggio** e **Pelliconi** per progetti complessi di Business Intelligence e **QubicaAMF** per i Forecast e le Advanced Analytics a supporto della divisione Finance aziendale. Insieme a **Comet** abbiamo portato il Cognitive Computing nella Customer Care aziendale.

Possiamo realizzare, fra i primi in Italia, soluzioni intelligenti capaci di governare i Big Data per tutte le necessità di: Help Desk, Customer Care, Data Warehousing e Planning... fino ai Virtual Assistant aziendali.

Banche ed Istituzioni Finanziarie

ESIGENZA

Supporto al personale della Banca per la **conoscenza delle procedure interne e assistenza clienti online.**

SOLUZIONE

Sviluppo di un **Retrive & Rank documentale** basato su un prototipo Q&A dei clienti del conto online.

- **Riduzione dei costi**
- **Aumento efficienza operativa**
- **Riduzione degli errori**
- **Migliore Customer Satisfaction**
- **Comprensione della relazione banca-Raccolta Analytics avanzate sul rapporto Banca/cliente**



Analisi vendite internazionali

ESIGENZA

Prevedere i volumi di vendita per area geografica e tipologia di prodotto per una azienda di CPG.

SOLUZIONE

Algoritmo di **Sales Forecasting** con proiezioni grafiche e output su tabelle con **l'ausilio di dati Social e Meteo.**

- **Riduzione dei costi di distribuzione**
- **Ottimizzazione delle campagne Marketing**
- **Aumento efficienza ed efficacia operativa su azienda e singolo punto vendita**



Indagini di Mercato

ESIGENZA

Intercettare i bisogni dell'utenza per il catalogo di una holding editoriale.

SOLUZIONE

Utilizzo delle tecnologie cognitive per analizzare i trend topics sui Social Network e gestire il catalogo prodotti.

- **Aumento fatturato e margine**
- **Riduzione dei costi di magazzino**



ESIGENZA

Aumentare la customer experience attraverso il personal coaching per una Wellness Company.

SOLUZIONE

Realizzazione di un **Virtual Coach** in grado di raccordare i dati personali e di attività integrato nella piattaforma hw/sw del vendor.

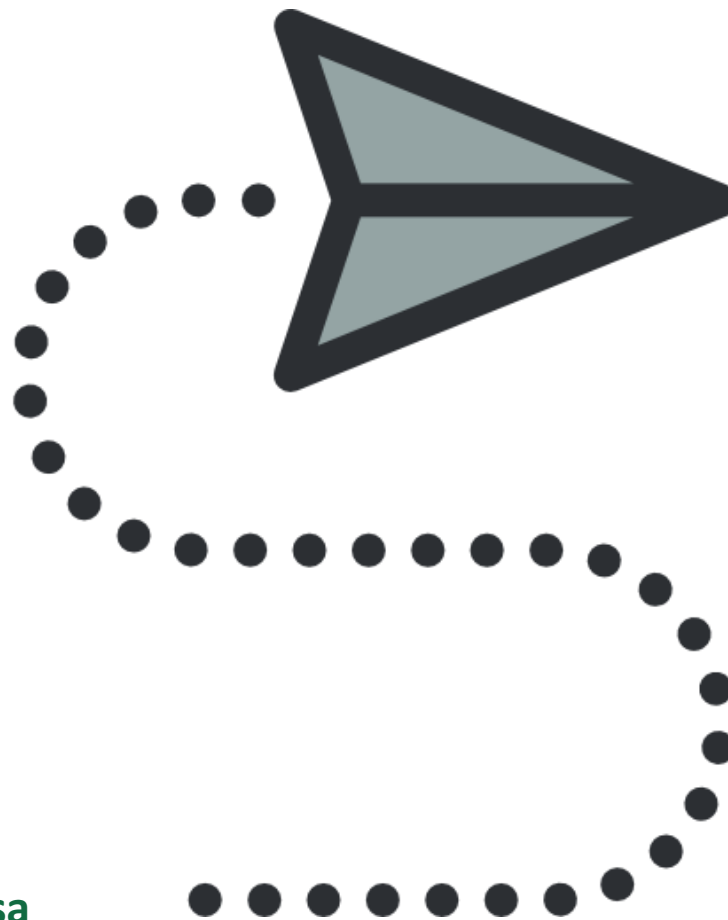
- **Aumento della Customer Experience**
- **Fidelizzazione della clientela**
- **Differenziazione dalla competition**
- **Enfasi mediatica**



Riassumendo: come partire?

Come nasce un progetto?

Vorresti partire da un piccolo progetto?



Hai bisogno di un aiuto
(Design Thinking)?

Hai una esigenza o un'idea concreta?

Ti sei convinto a unirti alla corsa
perché sai chi prima o poi tutti la faranno?

In tre semplici tappe

Ingaggio

- Raccolta requisiti e casi d'uso specifici del cliente.
- Definizione delle priorità.
- Utenza target (persona).
- Definizione dei canali e modalità di interazione.
- Definizione dei bisogni e sorgenti informative a supporto.

Design

- Selezione delle tecnologie identificate e sviluppo dei canali chatbot e/o virtual assistant
- Definizione intenti.
 - Definizione entità.
 - Creazione flusso conversazionale.

Integrazione

Eventuale sviluppo di un'ambiente applicativo (back-end) che interfacci il sistema informativo del cliente. La fase di integrazione è fondamentale per rendere attiva l'applicazione cognitive.

I vantaggi che puoi ottenere nel Cognitive



Efficienza interna

è possibile leggere in modo innovativo e diverso le informazioni destrutturate che ci sono all'interno dell'azienda per migliorare le decisioni di business e avere un risparmio di tempie e costi



Efficienza di comunicazione e miglioramento della Customer Experience

con un marketing che risponde immediatamente, con precisione e completezza grazie ai bot. Un Chatbot ben "addestrato" sa come rispondere al meglio alle richieste dei clienti, semplificando e rendendo più umana l'esperienza del Customer Service



Omnichannel

che permette di sfruttare tutti i touchpoint lungo la filiera integrando informazioni interne ed esterne all'azienda per avere benefici di efficienza, efficacia, risparmi economici, programmazione di produzione, sentiment dei clienti



Scopri nuovi Insight



Coinvolgi i clienti



Accelera il Business



**Il talento ti fa vincere una partita.
L'intelligenza ed il lavoro di squadra
ti fanno vincere il campionato.**

Michael Jordan

Focus

Industry 4.0



Storie di successo in Emilia: come fare più business attraverso Cognitive, Industry 4.0 e Marketing Automation

Marcello Ingaramo

Market Line Manager Dedagroup Industrial, Banking & Insurance

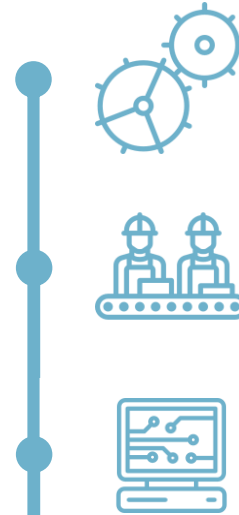
Google

+500.000.000

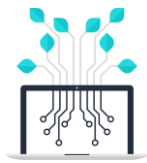
risultati

4.0 - Gli elementi di una nuova rivoluzione

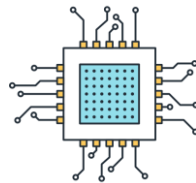
- ✓ Non è originata da una sola tecnologia, ma da molte che interagiscono tra loro.
- ✓ Non può essere sfruttata appieno da chi non ha completato una digitalizzazione di base dei processi precedenti.



Advanced
Manufacturing



Simulation



System
Integration



Industrial
IoT



Cyber
Security



Cloud



Augmented
Reality



Additive
Manufacturing



Big Data



Come possiamo aiutarvi

Punti di forza



**Discrete
Manufacturing**



**Process
Manufacturing**



Servizi

~ 1.000 CLIENTI

SOLIDA CONOSCENZA DEI SETTORI INDUSTRIALI E DEI LORO PROCESSI

PARTNER QUALIFICATI

58M FATTURATO

CONSULENZA, SYSTEM INTEGRATION, SUPPORTO

INNOVAZIONE

PRESENZA IN ITALIA E NEL MONDO

CAPACITA' DI INTEGRARE SOLUZIONI E PIATTAFORME VERTICALI

Settori in cui operiamo



**Discrete
Manufacturing**



**Process
Manufacturing**



Servizi

Automotive

Meccanica

Aerospaziale

Elettronica

Ferroviario

Elettromedicali

Farmaceutico

Biotecnologie

Cosmetica

Oil & Gas

Chimico

Alimentare

Grande distribuzione

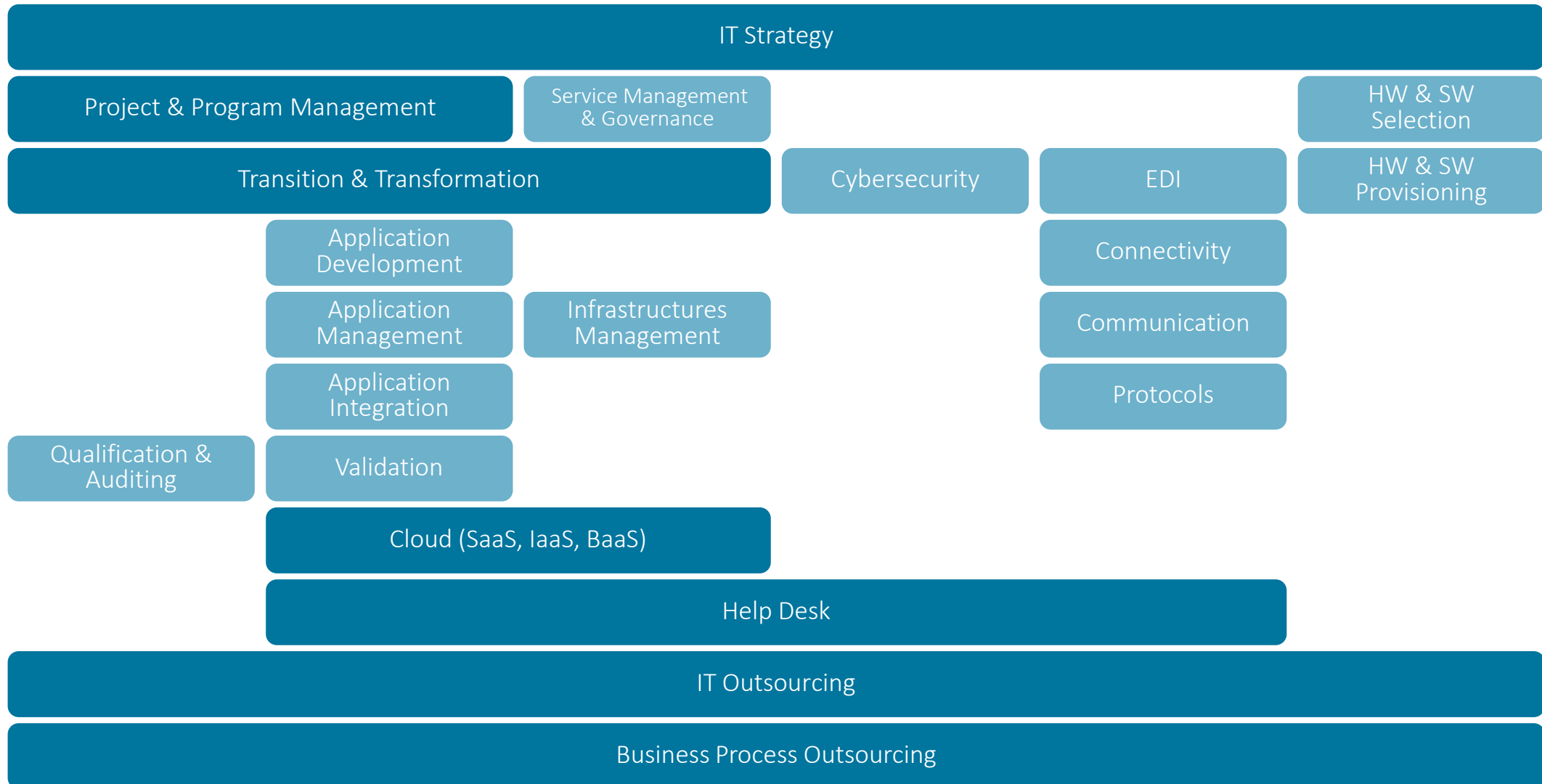
Logistica

Magazzini

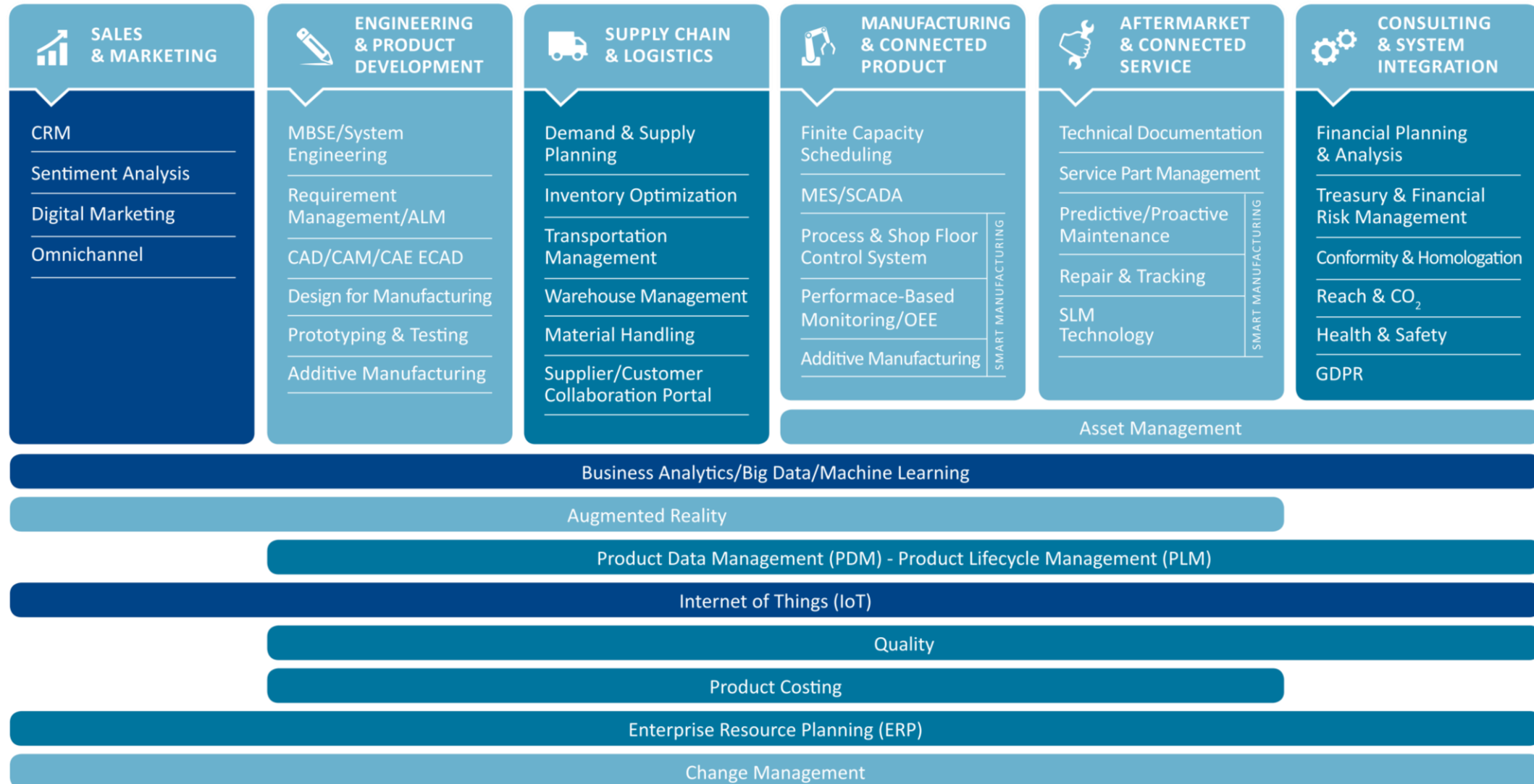
Impiantistica

Media

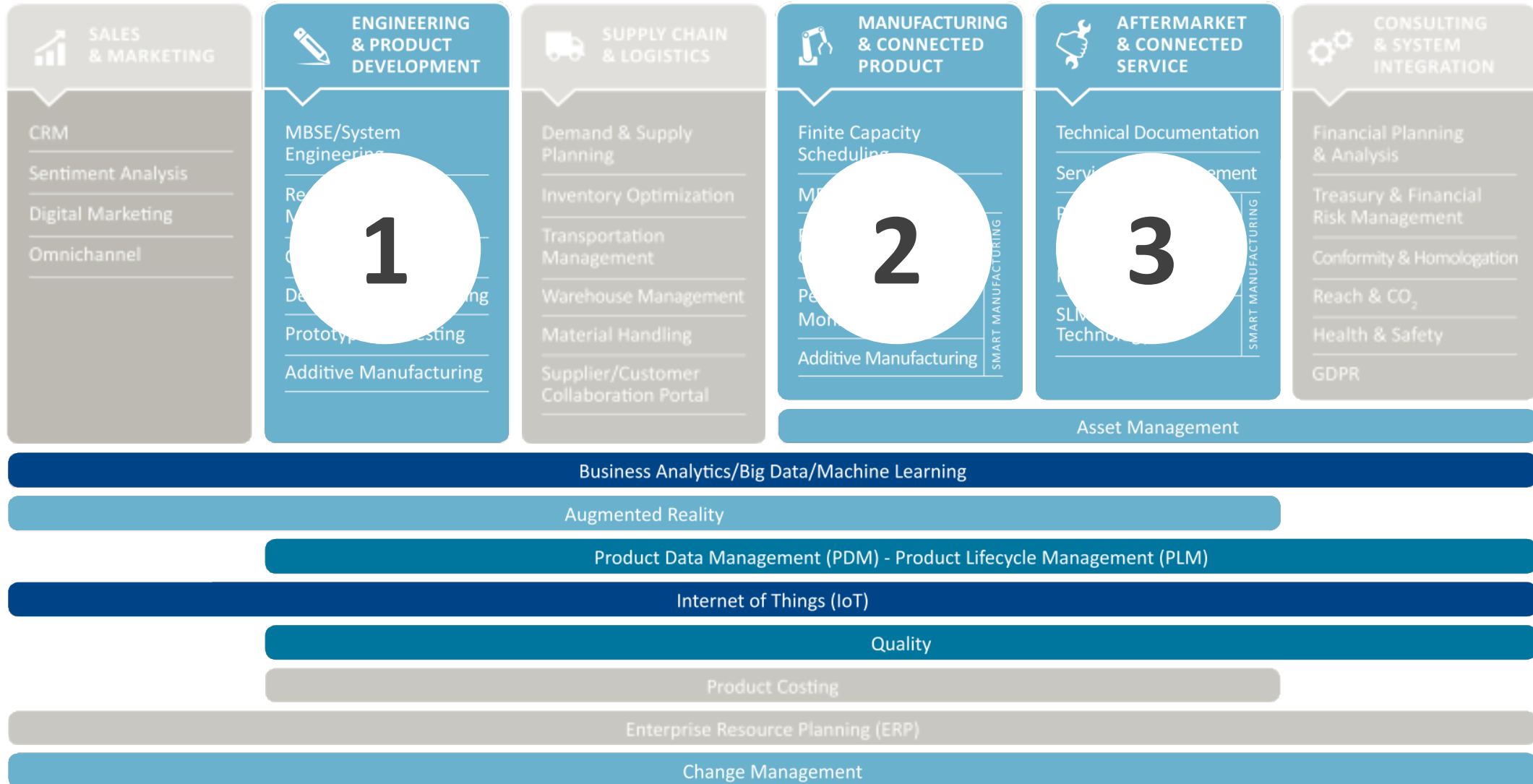
Le competenze IT



La nostra esperienza

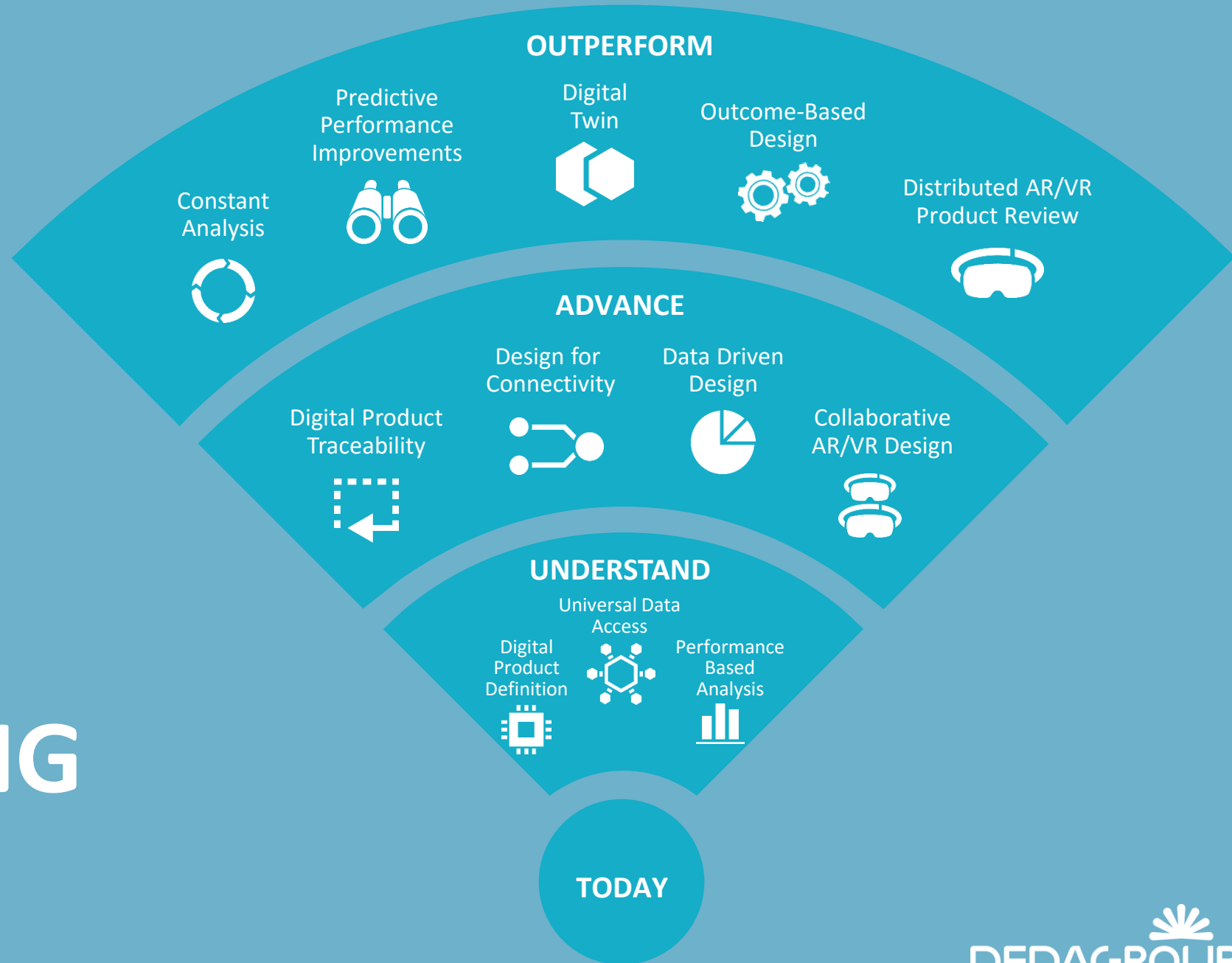


Digital Industrial Journey



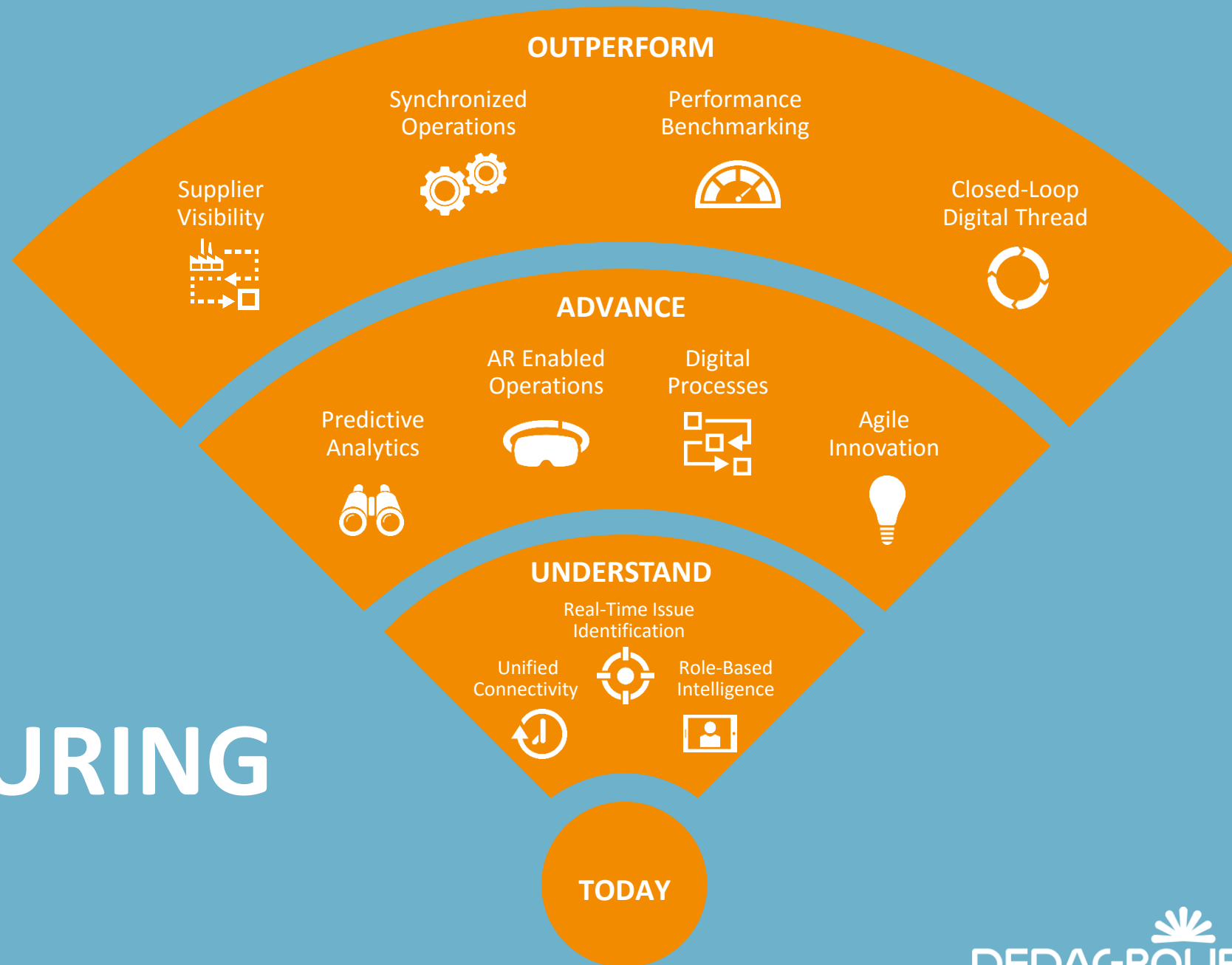
1

DIGITAL ENGINEERING JOURNEY



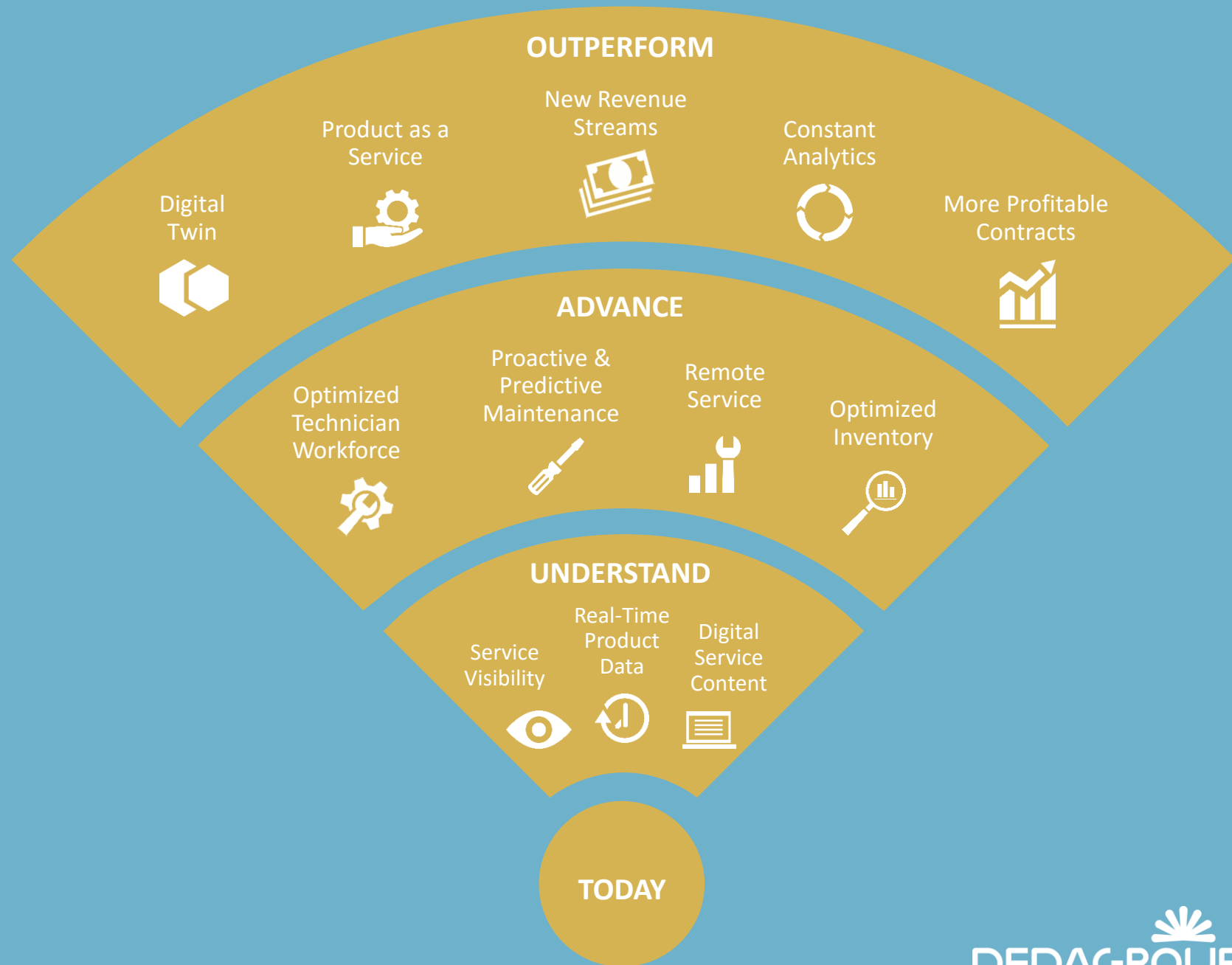
2

DIGITAL MANUFACTURING JOURNEY



3

DIGITAL SERVICE JOURNEY



Tecnologie abilitanti



Augmented Reality
per trasformare capacità e
modalità di prestazione dei servizi



Source: PTC & Dedagroup



Dispositivi di monitoraggio connessi
per definire e pianificare in modo predittivo
riparazioni e interventi di manutenzione





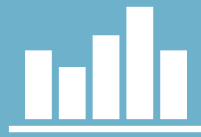
Tecnologie e soluzioni

Platform strategy: Enabling an ecosystem



Connect

Edge Connectivity
Native and 3rd party
device cloud support
Protocol adapters
Kepware industrial
connectivity



Analyze

Real-time pattern &
anomaly detection
Automated predictions
Simulation and
prescriptive analysis
Rule & alerts



Create

Rapid App Dev
Environment
Web and mobile app
builder
ThingBuilder for building
AR experiences at scale
Enterprise system
connectors



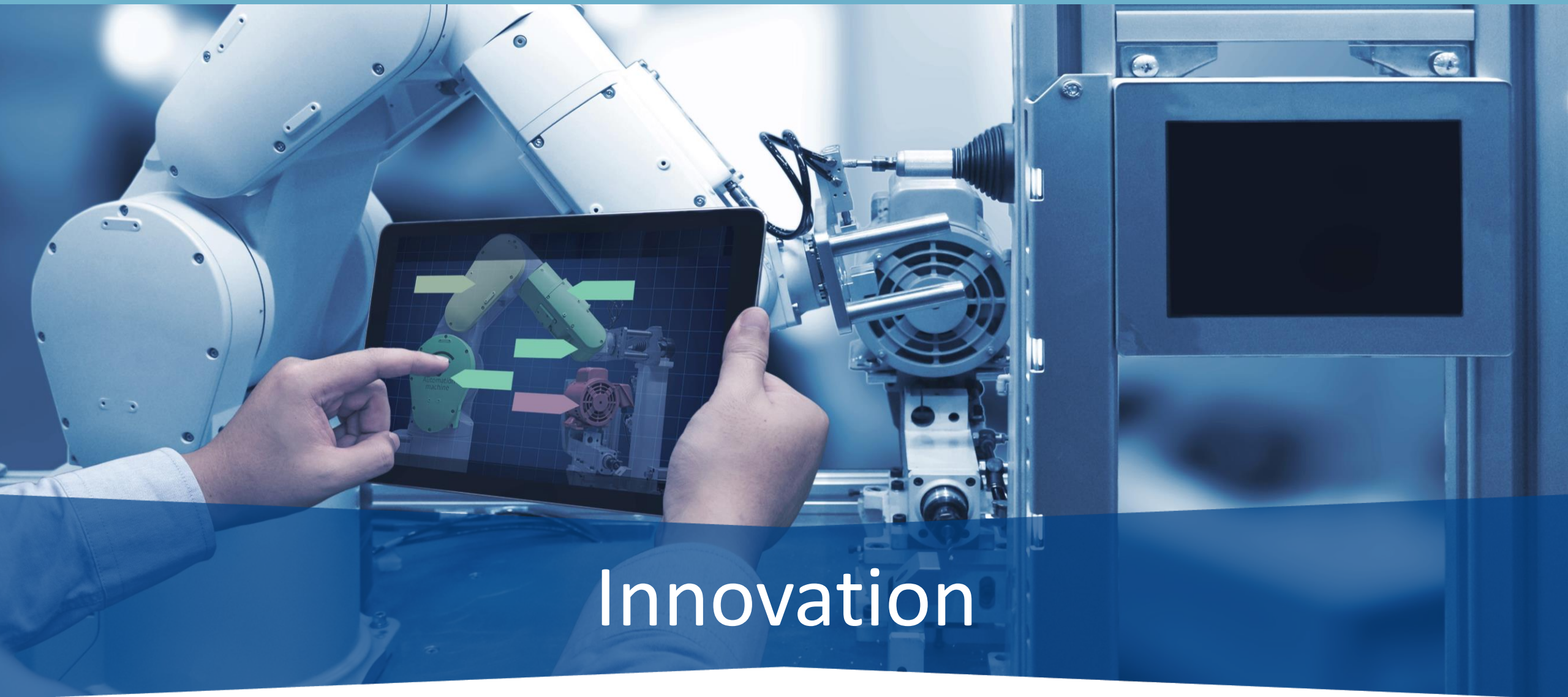
Experience

Vuforia SDKs for
augmented reality
Browse and explore
“things” via ThingBrowser
and Server



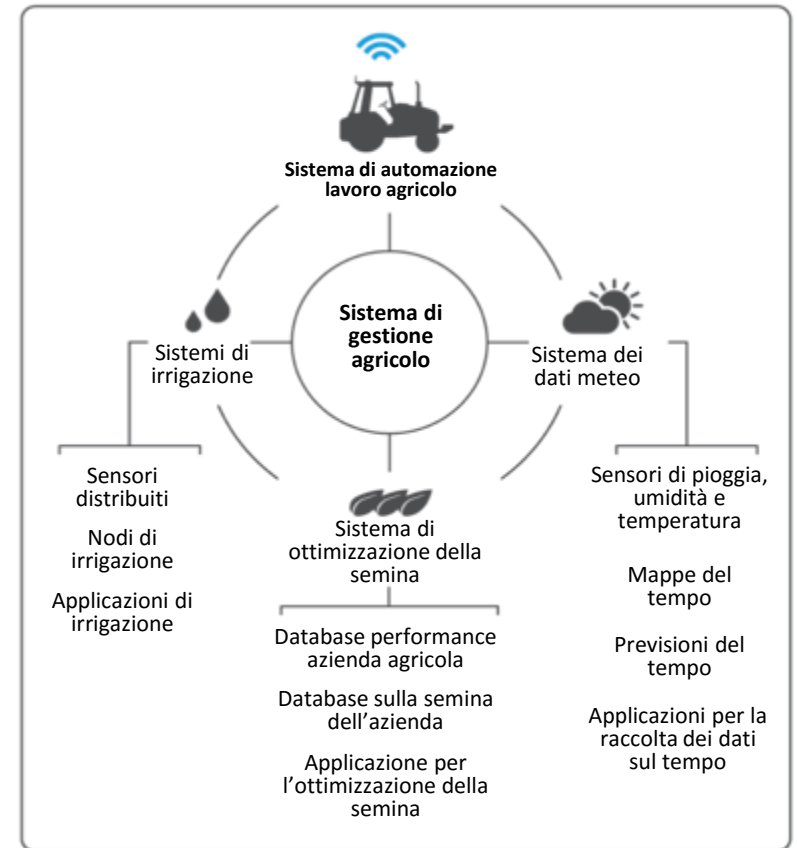
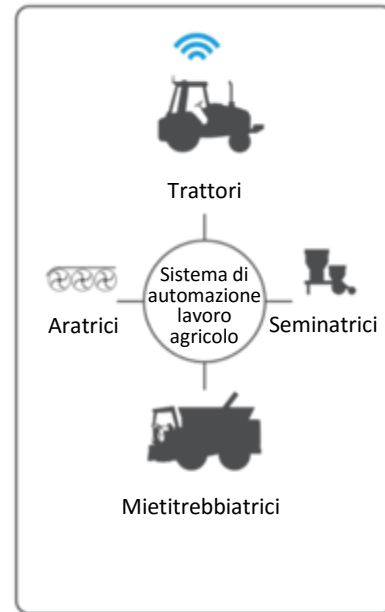
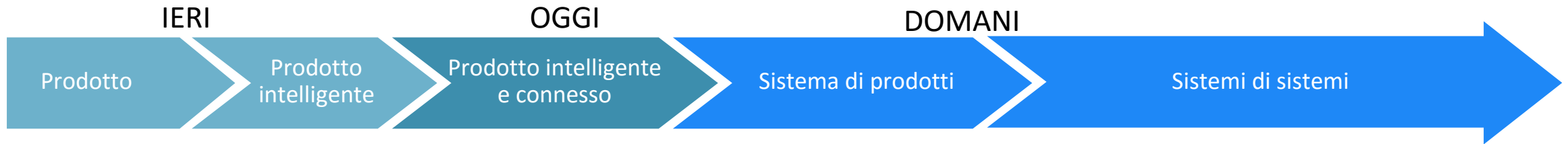
Share

DevZone
ThingWorx Marketplace
ThingWorx Community
Site
LiveWorx – The
Industry’s Premier IoT
Event



Innovation

Linee di innovation: ecosistemi



Harvard Business Review

How Smart, Connected Products Are Transforming Competition

“The **changing nature of products** is disrupting value chains, **forcing companies to rethink and retool** nearly everything they do.”



12

OTTOBRE

10.00 – 13.00



Sede Dedagroup
Via del Lavoro 67, Casalecchio di Reno (BO)

Soluzioni innovative per realizzare e fruire esperienze di realtà aumentata nell'Industria

La realtà aumentata sta cambiando le “prospettive del possibile” nell’ambito della fruizione del prodotto virtuale, consentendo agli sviluppatori di applicazioni IoT di sfruttare i dati della progettazione (ma non solo) e gli strumenti di visione avanzati (es.: dispositivi wearable, smartglasses) per creare efficaci esperienze virtuali che ne estendono in modo semplice e potenzialmente illimitato i contenuti accessibili e percepibili

Intervengono:

Renato Bocchi (Head of Industry 4.0 – Dedagroup Banking, Insurance & Industrial)

Daniele Olivieri (IoT Sales Representative – PTC)

Numero di posti limitato
Partecipazione libera previa iscrizione

Info e iscrizioni
Silvia Regazzo (silvia.regazzo@dedagroup.it)

Dedagroup è uno dei più importanti attori made in Italy del settore Information Technology, con headquarter a Trento e un fatturato di 230 milioni di Euro. La nostra identità di Software Vendor combinata alle competenze di System Integration e Digital Design ci posiziona come interlocutore naturale nello sviluppo dell'innovazione digitale di Aziende, Enti pubblici e Istituti finanziari.

