

Thinkstock Budget 2011 da consumare? **Acquista subito**

Abbonati per un anno a Thinkstock con il 10% di sconto. Inserisci il codice FRFPC46N al momento dell'acquisto.

La Multicanalità genera sviluppo



“The New Normal”. Proprio dal motto che ha caratterizzato l'ultima edizione dello IAB Forum di Milano che si è voluto partire per presentare l'Osservatorio Multicanalità 2011 messo a punto, come ogni anno, da Nielsen, in collaborazione con Connexia e School of Management del Politecnico di Milano. Se è vero infatti che l'avvento di Internet ha cambiato radicalmente le nostre vite e le nostre abitudini, infatti, è altrettanto vero che la “nuova normalità” ha ormai pervaso il nostro vivere quotidiano, trasformando ogni aspetto della nostra esistenza. Nessuno

escluso. Ne è dimostrazione la giornata tipo di una immaginaria donna 2.0 di nome Emma, narrata, per l'occasione, da Cristina Papini di Nielsen: una giornata ricca di interattività e connettività e caratterizzata da device tecnologici di nuova concezione, come smartphone, tablet Pc e Smart Tv. “Le nuove tecnologie hanno contribuito a rendere interattiva la relazione tra aziende e consumatori, trasformandola da mono a bidirezionale”, ha voluto sottolineare Christian Centonze di Nielsen, illustrando i dati più salienti dello studio da cui si evince la crescita di maturità dei consumatori multicanale che hanno ormai raggiunto il 47% della popolazione italiana anche se la crisi generale dei mercati ne sta provocando la stabilizzazione. Se da un lato, difatti, le difficoltà economiche del momento hanno dato la spinta ai consumatori a essere maggiormente coinvolti nel processo di acquisto, incentivando la migrazione dall'area della tradizione a quella dell'innovazione, dall'altro ha contribuito a fissare alcuni comportamenti maggiormente consolidati sui due target Reloaded e Open Minded, ossia coloro che adottano un atteggiamento assolutamente propositivo e collaborativo nei confronti delle aziende e, di contro, coloro che, seppur multicanale, sono contraddistinti da comportamenti del tutto individualistici e indipendenti. Anche l'adozione di tecnologie e device digitali sembra non conoscere sosta, essendo in costante crescita sia nel numero di utenti attivi nel mese (+12%) sia nel giorno medio (+7,5%). Crescita guidata anche dal nuovo settore mobile, destinato a occupare un ruolo di primo piano nella cura mediatica del consumatore multicanale, grazie a previsioni assolutamente positive per gli anni a venire. E non è tutto. Anche sul fronte delle aziende, l'Osservatorio Multicanalità ha evidenziato l'efficacia dell'approccio multicanale, registrando ottime performance di business, sia in termini di fatturato, profittabilità, quota di mercato sia in termini di customer satisfaction e loyalty, per tutte quelle realtà che in questi anni hanno adottato questo tipo di politica. “La multicanalità genera sviluppo per le imprese più mature per quanto riguarda l'ottenimento di prestazioni tangibili dei concorrenti”, ha sottolineato Andrea Boaretto della School of Management del Politecnico di Milano. “Ma rimangono ancora aree di miglioramento per prestazioni intangibili sul cliente e di efficacia delle campagne di marketing multicanale. La previsione per il futuro vedrà quindi imprese italiane che si spingeranno ad adottare approcci e modelli strategici volti a dotarsi di competenze chiave, strumenti adeguati e meccanismi di coordinamento tali da ridisegnare il proprio modello di business, utilizzando la multicanalità come il fattore critico di successo che consente di emergere rispetto alla concorrenza”.

[Per visualizzare il video dell'evento clicca qui!](#)

Roberto Bonin



Redazione MyMarketing.Net

Creato con



nitroPDF professional

Archivio storico

scarica la versione di prova gratuita da nitropdf.com/professional

livealltogether.com
L'EUROPA A PORTATA DI CLICK

La tua inserzione a soli **50€**/l'anno

HOTEL • B&B
RISTORANTI
CENTRI BENESSERE

Chiama subito! 06 4469884

In libreria In agenda

- 1 **StartUp School**
Augmendy Dal: 11/06/2011
- 2 **Ninja Master Online**
Ninja Academy Da Gennaio 2012
- 3 **Nuove professioni digitali**
Formazione 24ORE II: 27/01/2012

Photo gallery On air

Marketing job Latest news

- 1 **Ridare slancio agli investimenti delle imprese**
Il Sole 24 Ore Online econ...
Il Sole 24 Ore OnlineTue, 20 Dec 2011
06: 41: 23 GMT
- 2 **Sono sberle fra Apple e Samsung**
ItaliaOggi La fabbrica di ...
ItaliaOggiTue, 20 Dec 2011