

NETFLIX

SEE WHAT'S NEXT



Agostino Messina - Università degli Studi di Torino
a.a. 2020/2021

Panoramica aziendale

Netflix è una società statunitense operante nella **distribuzione** via internet di film, serie televisive e altri **contenuti di intrattenimento** a pagamento.

Fu fondata da Reed Hastings e Marc Randolph il 29 agosto 1997 a Scotts Valley, in California.

Nasce come attività di **noleggio** di **DVD** e videogiochi.

Gli utenti potevano **prenotare** i dischi via **internet**, ricevendoli **direttamente a casa** tramite il servizio postale.

Dal 2008 l'azienda ha attivato un **servizio di streaming online on demand**, accessibile tramite un apposito abbonamento, che è divenuto presto il suo campo d'attività principale, mentre dal 2011 il servizio di noleggio di dischi è stato scorporato.

Al giorno d'oggi è tra le **maggiori aziende** operanti lo streaming di film e serie tv, insieme ad Apple TV+, Prime Video, HBO Max, Hulu, Peacock, Disney+ e Starz Play.

Attività primarie

Logistica in entrata

Consiste nel **ricevimento**, **immagazzinaggio**, **movimentazione** e **distribuzione** degli input alla successiva attività di trasformazione.

Dato che Netflix non tratta di risorse materiali, la logistica si basa sui **diritti** di film e serie TV, sia di produzioni esterne che proprietarie.

Attività operative

Le attività operative consistono nella **trasformazione** degli input nel prodotto/servizio finale.

Questo include la **manutenzione** e **collaudo** del sistema informativo aziendale tra cui :

- Manutenzione server
- Preservare l'integrità del sistema
- Individuare vulnerabilità e violazioni alla sicurezza
- Gestione delle macchine aziendali

Attività primarie

Logistica in uscita

La logistica in uscita prevede la **raccolta**, **l'immagazzinamento** e la **distribuzione** del **prodotto** agli acquirenti.

Inizialmente questo consisteva nel **noleggio** del DVD/VHS i quali venivano direttamente spediti mediante servizio postale.

A partire dal 2008 la logistica in uscita si è spostata sul servizio di **streaming online**, abbandonando nel 2011 il noleggio.

Servizi

Si tratta di attività orientate a **migliorare** o **mantenere** il valore del **prodotto**.

Nel caso di Netflix un esempio può essere la possibilità degli utenti, della **visione** dei contenuti mediante il **portale** predisposto.

Inoltre, l'azienda, fornisce **assistenza diretta** in caso di malfunzionamenti mediante numerosi canali di comunicazione come app o email.

Per migliorare il valore del prodotto Netflix, attraverso l'algoritmo **CineMatch**, fornisce **contenuti personalizzati** in base ai gusti dell'utente.

Attività primarie

Marketing e vendita

Marketing e vendita consiste nel **rendere disponibili** i prodotti agli acquirenti e nel **facilitarne** e **sollecitarne l'acquisto**. In questo ambito rientrano la **pubblicità**, la **promozione**, la gestione della **forza vendita**, l'elaborazione delle **offerte di vendita**, la selezione e la gestione dei **canali distributivi**, la determinazione dei **prezzi**.

Netflix sollecita l'acquisto del servizio mediante un **periodo di prova gratuito** di 14 giorni alla fine del quale l'abbonamento del cliente viene automaticamente rinnovato, salvo il fatto in cui il cliente receda il contratto.

Si stima che approssimativamente il 90% degli iscritti in prova diventano abbonati.

Netflix **promuove** il suo servizio attraverso diversi metodi tra cui **pubblicità televisiva**, su **internet**, e attraverso **inserzioni pubblicitarie** con marchi leader di DVD player.

Inoltre, è possibile accedere al servizio attraverso **diversi piani tariffari** con diversi prezzi, i quali si differenziano in base alla qualità video e al numero di utenti che possono usufruire contemporaneamente.

Attività di supporto

Approvvigionamento

Attività che consentono **l'acquisto** degli **input** utilizzati nei diversi processi dell'impresa.

In passato Netflix, per poter gestire tutti i prestiti per i clienti, doveva gestire l'approvvigionamento di **grandi quantità di CD**.

Attualmente l'approvvigionamento consiste nell'acquisto di **contenuti digitali** nel caso in cui questi non vengano prodotti autonomamente.

Gestione delle risorse umane

Attività che riguardano la **ricerca** e la **selezione** del **personale** e le procedure di **assunzione**, di **amministrazione**, di **addestramento** e di **mobilità** del personale.

Netflix necessita di una grande varietà per i settori lavorativi: si passa dalla gestione marketing alla sicurezza, gestione dei server, al settore cinematografico.

Sviluppo della tecnologia

Attività volte a **migliorare** i **prodotti** e i **processi**.

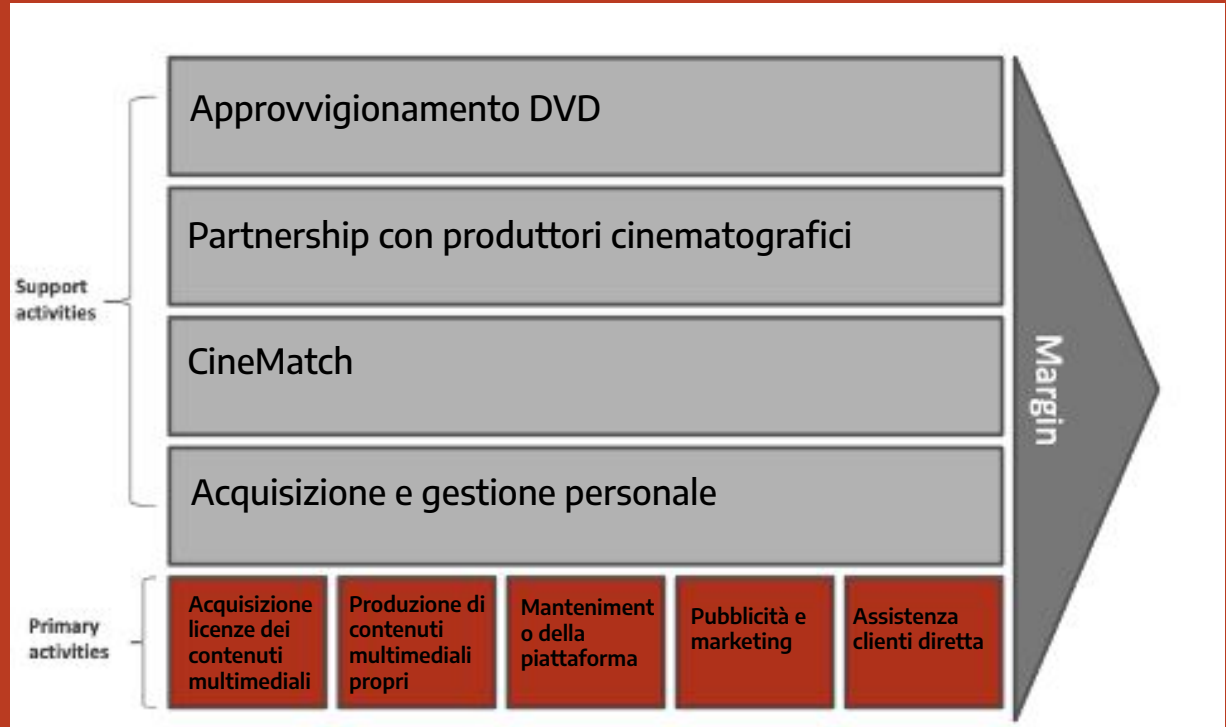
Lo sviluppo della tecnologia riguarda tutte le **iniziative di innovazione** applicabili tanto alle attività primarie quanto a quelle di supporto.

Netflix utilizza la tecnologia come elemento di **differenziazione**, ad esempio investendo in software come CineMatch che offre contenuti in base al feedback dell'utente.

Value chain

Visualizza il valore totale di due elementi:

1. **Attività generatrici di valore:** attività fisicamente e tecnologicamente distinte svolte dall'impresa
2. **Margine:** differenza tra valore totale e costo complessivo



Analisi VRIO

L'analisi VRIO è uno strumento che viene utilizzato per **valutare le risorse** di un'azienda come le risorse finanziarie, le risorse umane, ecc.

VRIO sta per **Valuable, Rare, Imitate, Organization.**

NETFLIX'S ORGANIZATIONAL RESOURCES & CAPABILITIES	V	R	I	O
Prezzo fisso	N			
Assistenza diretta mediante numerosi canali comunicativi	N			
Portabilità e compatibilità con varie piattaforme e sistemi operativi	N	N		
Partnership con case di produzione e cooptation con aziende	N			N
Utilizzo di tecnologie per migliorare l'esperienza del cliente	N	N	N	
Contenuti in esclusiva	N	N	N	
NETFLIX'S SUSTAINED COMPETITIVE ADVANTAGES/CORE COMPETENCIES	V	R	I	O
Riconoscimento del brand	N	N	N	N
Grande varietà di contenuti	N	N	N	N

“

Conclusione

Netflix è un raro esempio di azienda che fa tutto bene. Dal loro marchio e contenuto fino al loro modello di business e prodotto, l'azienda ha sempre eccelso nel prendere decisioni intelligenti e strategiche.

Con la loro grande quota di mercato e l'attenzione ai numeri, Netflix è riuscita a sviluppare una profonda comprensione del proprio pubblico che pochissimi altri hanno.

Questa conoscenza, abbinata a un prodotto forte e conveniente, non ha limiti a ciò che questo marchio può fare in futuro.