ABBONAMENTI ARCHIVIO PIÙ VISTI SOCIAL LAVORO NECROLOGIE **LEGALI SERVIZI** 

## **TECNOLOGIA**

Cerca...

TORINO - CUNEO - AOSTA - ASTI - NOVARA - VCO - VERCELLI - BIELLA - ALESSANDRIA - SAVONA - IMPERIA e SANREMO

VOCI DI MILANO

HOME POLITICA ESTERI CRONACHE COSTUME TECNOLOGIA SCIENZA AMBIENTE LAZAMPA I TUOI DIRITTI MARE MONTAGNA SPECIALI

ATTUALITÀ OPINIONI ECONOMIA SPORT TORINO CULTURA SPETTACOLI MOTORI DONNA CUCINA SALUTE VIAGGI EXTR@ FOTO VIDEO

🚔 🖂 🞳 🚹

Tweet 0

Rimuovi dalla timeline di Facebook

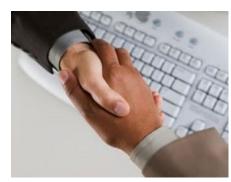
TECNOLOGIA

# Le imprese italiane sul Web: "Social a parole ma non nei fatti"

Dallo studio condotto da SDA Bocconi: «Facebook e Twitter? Opportunità di business ancora da scoprire»

#### **GIUSEPPE FUTIA**

Le aziende italiane? Social, ma non troppo. E' quanto emerge da uno studio commissionato da Alcatel-Lucent Enterprise e condotto dall'Osservatorio Business Intelligence di SDA Bocconi School of Managment, che evidenzia il ruolo nelle strategie aziendali di strumenti come Facebook e Twitter: fondamentali per confrontarsi con i clienti, ma le cui potenzialità sono ancora tutte da scoprire.



Secondo i risultati della ricerca, che ha coinvolto più di mille realtà italiane ed estere con management italiano, il 31% degli intervistati rivela come i social media siano un canale molto utile per avere giudizi non filtrati. Il 38% ne conferma l'importanza, sottolineando tuttavia la notevole quantità di tempo necessaria per il loro monitoraggio. Ma c'è un altro elemento che colpisce: ben il 20% del campione dichiara infatti che tali strumenti non aiutano a fare business.

Per Andrea Albanese, ricercatore presso l'Osservatorio sulla Business Intelligence, «questo dato è dovuto a preconcetti sull'efficacia dei social network nella gestione dei clienti e rivela la necessità di strutturare i propri servizi», per fornire risposte utili e puntuali. «Ecco perché, sottolinea Moreno Ciboldi, Vice President Central Mediterranean Countries di Alcatel-Lucent, occorre una piattaforma che integri i social media all'interno dei servizi per il "customer care"». La suite di applicazioni Genesys, sottolinea ancora Ciboldi, è una soluzione in grado di fornire i presupposti tecnologici per rispondere a questa esigenza. Molti degli intervistati, che ricoprono ruoli dirigenziali all'interno di imprese che si occupano di attività "business to business", hanno sottolineato come, grazie a questa integrazione, gli operatori abbiano una visione completa dell'opinione del cliente (25%), ne possano risolvere i problemi più velocemente (12%) e possano rispondere direttamente alle sue richieste (17%).

Una percentuale non trascurabile del campione, tuttavia, appare "spaventata" da queste nuove possibilità: più di un quinto degli intervistati dichiara infatti che i social network rischiano di diventare il luogo di lamentele dei disservizi. Per questi motivi, oltre alla gestione delle conversazioni con i propri clienti su device d'accesso differenti, si deve tener conto del cosiddetto "sentiment" che emerge dal dialogo tra i propri clienti, da cui spesso le aziende sono escluse: la piattaforma Genesys consente a questo proposito di raccogliere e analizzare a livello semantico dati non strutturati.

Ma quale futuro attende le imprese italiane nel contesto dei social media? Secondo Albanese è fondamentale anticipare ciò che tutti faranno tra uno o due anni, scegliendo lo strumento più adeguato per raggiungere i propri fini. «Se voglio fare business in Asia, dovrò puntare su un social network molto consolidato in quell'area, mentre se intendo pubblicizzare i miei prodotti in Europa oltre a Facebook posso utilizzare A Small World o Google+». Rimane un fatto, spiega infine Albanese: «I clienti non vogliono essere amici delle aziende da cui comprano, ma desiderano esprimere al meglio le proprie necessità ed essere ascoltati. Meglio tenere separati i ruoli per evitare confusione».

#### **Ultimi Articoli**

+ Tutti ali articoli

OPEN LETTER TO SKYPE

+ Appello a Microsoft e Sky pe su

Google guida la lotta per limitare l'accesso delle autorità ai dati personali



+ Web Movies in streaming dal 31 gennaio



+ Il Web "svela" la Corea del Nord



+ È il Dna l'hard disk del futuro



+ Google, Apple, The Pirate Bay Wikileaks: il cinema racconta il

### Condividi gli articoli con i tuoi amici

Con l'app Facebook LaStampa, it puoi condividere immediatamente le notizie e gli approfondimenti che hai

Attiva l'app sul tuo profilo e segnala a tutti i tuoi amici le

tue news preferite! Scopri di più su facebook.lastampa.it!

Accedi a Facebook

SPECIALE ELEZIONI













NEWS / MULTIMEDIA

SCOPRI LE NOSTRE APP

LE VOCI DELLA **POLITICA** 

PREMIO 1APP 4DEMOCRAY

I RISULTATI DEL GOOGLE 2008 ELEZIONI

Annunci PPN



Conto Corrente Arancio Zero spese, carta di credito gratis. Scopri i vantaggi! contocorrentearancio.it



Im pianti Fotovoltaici Confronta 5 Preventivi Gratuiti e Scegli il Migliore Della Tua Zona! Fotovoltaico.Preventivi.it



BINCK! Conto Trading a costo ZERO Il bollo è gratis per sempre. Apri il conto Binck!

Fai di LaStampa la tua homepage

P.I.00486620016

Copyright 2012

Per la pubblicità

Scrivi alla redazione

Gerenza

Dati societari

Stabilimento

Sede