

ABBONAMENTI ARCHIVIO PIÙ VISTI SOCIAL METEO TUTTOAFFARI LAVORO LEGALI NECROLOGIE SERVIZI 

# LA STAMPA.it TECNOLOGIA

Cerca...

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

VOCI DI MILANO

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

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

Tweet 0

0



Rimuovi dalla timeline di Facebook

**TECNOLOGIA**

05/07/2011

## Così i social media delineano il valore delle imprese

A Milano il convegno organizzato da Alcatel-Lucent e Osservatorio Business Intelligence di Bocconi

**GIUSEPPE FUTIA**

E' il colpo d'occhio dell'Aula Magna dell'Università Bocconi di Milano a testimoniare l'importanza crescente dei social network nelle strategie aziendali. Il convegno dal titolo "Customer Experience & Social Network", organizzato la scorsa settimana da Alcatel-Lucent in collaborazione con l'Osservatorio Business Intelligence di SDA Bocconi School of Management, ha suscitato un grande interesse tra gli addetti ai lavori e non soltanto. Per Paolo Pasini, responsabile dell'Osservatorio, i social media sono oggi una realtà di frontiera: « Portiamo avanti una ricerca rigorosa che tratta allo stesso tempo argomenti assai rilevanti per le imprese. Stanno emergendo infatti nuove forme di Social Web Analysis al fine di valutare dati spontanei e non strutturati ».



Ma di che genere di dati si tratta? Per fornire una risposta adeguata Moreno Ciboldi, Vice Presidente Central Mediterranean Countries di Alcatel-Lucent, rivela una cifra impressionante: cinquecento miliardi, ovvero tutti gli interventi che gli utenti hanno prodotto su Twitter, Facebook e altri strumenti, nei quali recensiscono, consigliano o criticano uno specifico prodotto. E tuttavia, benché se ne comprenda l'importanza, i social network appaiono ancora un territorio inesplorato. Per quanto i risultati parziali dello studio dell'Osservatorio rivelino come l'80% del campione intervistato ne riconosca il valore, tra le aziende intercettate dalla ricerca sono poche quelle che hanno adottato soluzioni concrete.

Ciboldi sottolinea come, in un questo contesto, sia necessario per le aziende innovare perché sono gli utenti stessi a chiedere innovazione. Basti pensare ai nuovi device di accesso come l'iPad di Apple che stanno riscuotendo un grande successo tra gli utenti, ma non trovano spazio all'interno delle imprese. L'esigenza fondamentale consiste dunque nell'approntare strumenti che siano in grado di estendere la comunicazione su diversi canali, allargando la conversazione ai social network. Genesys Social Engagement, soluzione proposta da Alcatel-Lucent per il monitoraggio di diverse piattaforme social, svolge in questo senso un ruolo cruciale. Con esso, spiega Ciboldi, è possibile "ascoltare" le voci provenienti da tali piattaforme, organizzare le richieste in base a specifiche priorità e fornire all'utente la risposta più opportuna in relazione alle risorse che l'azienda possiede per soddisfare le sue necessità.

All'interno del convegno, una testimonianza fondamentale è stata quella di Valerio Perego, Account Executive di Facebook. Secondo Perego, le imprese devono riportare il consumatore al centro delle proprie priorità. Nello stato attuale del Web, infatti, le persone si rivolgono a coloro di cui si fidano e di conseguenza tendono a confidare nei contenuti che propongono. Concretamente, spiega Perego, collocare al centro del proprio business le persone significa, ad esempio, aggiungere una funzionalità di tagging al proprio servizio di pubblicazione di fotografie. Fiducia e moltiplicazione dei canali di accesso all'informazione appaiono dunque gli ingredienti fondamentali affinché le aziende possano partecipare in maniera attiva alla conversazione che, quotidianamente, contribuisce senza mezzi termini

### Ultimi Articoli

+ Tutti gli articoli

#### OPEN LETTER TO SKYPE

FROM CONCERNED PRIVACY ADVOCATES, INTERNET ACTIVISTS, JOURNALISTS & OTHER ORGANIZATIONS

(March 2012)



+ Appello a Microsoft e Skype su privacy e trasparenza



+ 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 Web

### Condividi gli articoli con i tuoi amici

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

Attiva l'app sul tuo profilo e segnala a tutti i tuoi amici le tue news preferite!

Scopri di più su [facebook.lastampa.it](https://www.facebook.com/lastampa.it)!

**Accedi a Facebook**

a delineare il loro brand.

SPECIALE ELEZIONI



NEWS /  
MULTIMEDIA



SCOPRI LE  
NOSTRE APP



LE VOCI DELLA  
POLITICA



PREMIO 1APP  
4DEMOCRACY



I RISULTATI DEL  
2008



GOOGLE  
ELEZIONI

Annunci PPN

Fai di LaStampa la tua homepage

P.I.00486620016

Copyright 2012

Per la pubblicità

Scrivi alla redazione

Gerenza

Dati societari

Stabilimento

Sede