

Le strategie di comunicazione digitale delle imprese

Francesca Negri
15 marzo 2017
IIS Beltrami, CR



**UNIVERSITÀ DEGLI
STUDI DI PARMA**

Centro
Studi

Aziendali
Amministrativi

#1 CONTESTO



#1 CONTESTO

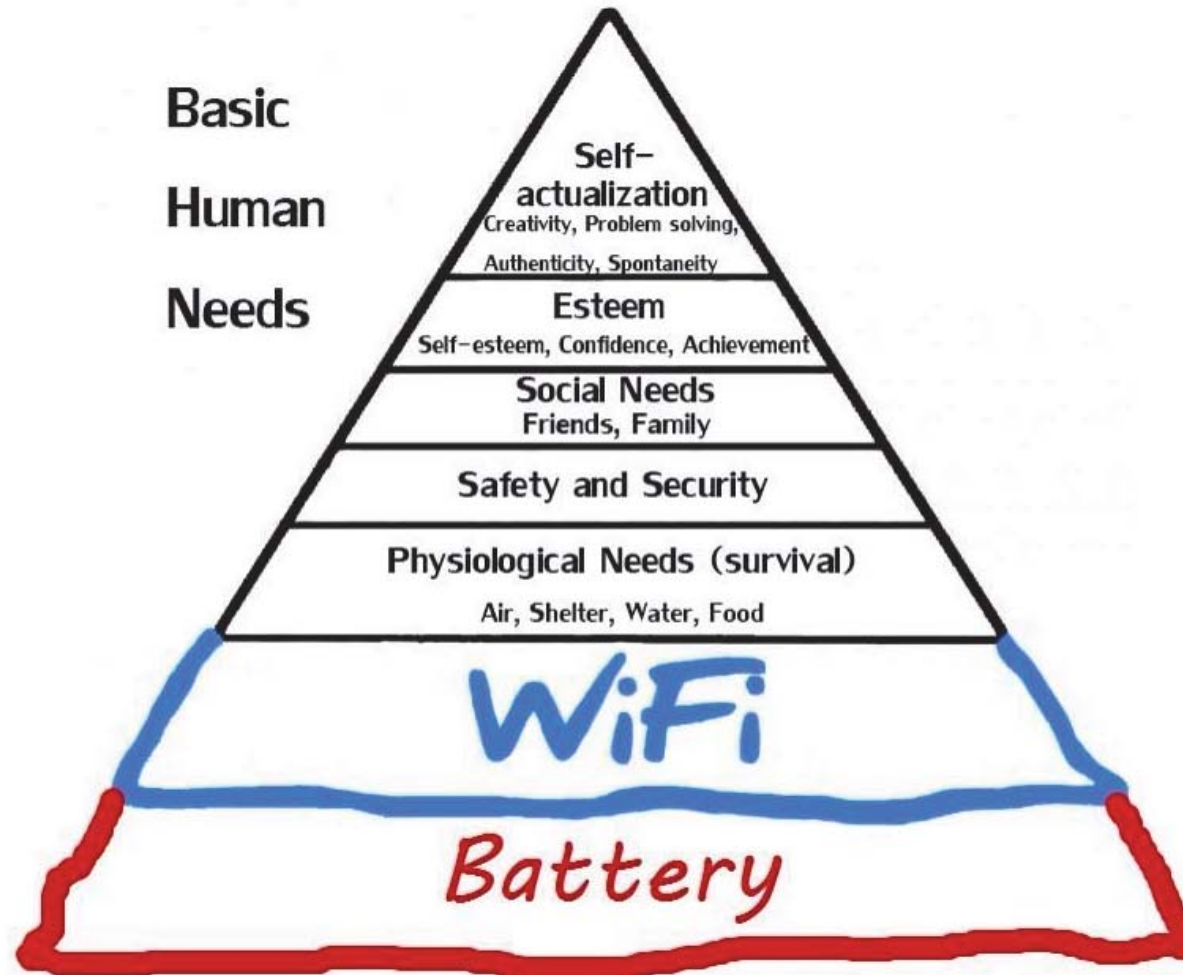


2013

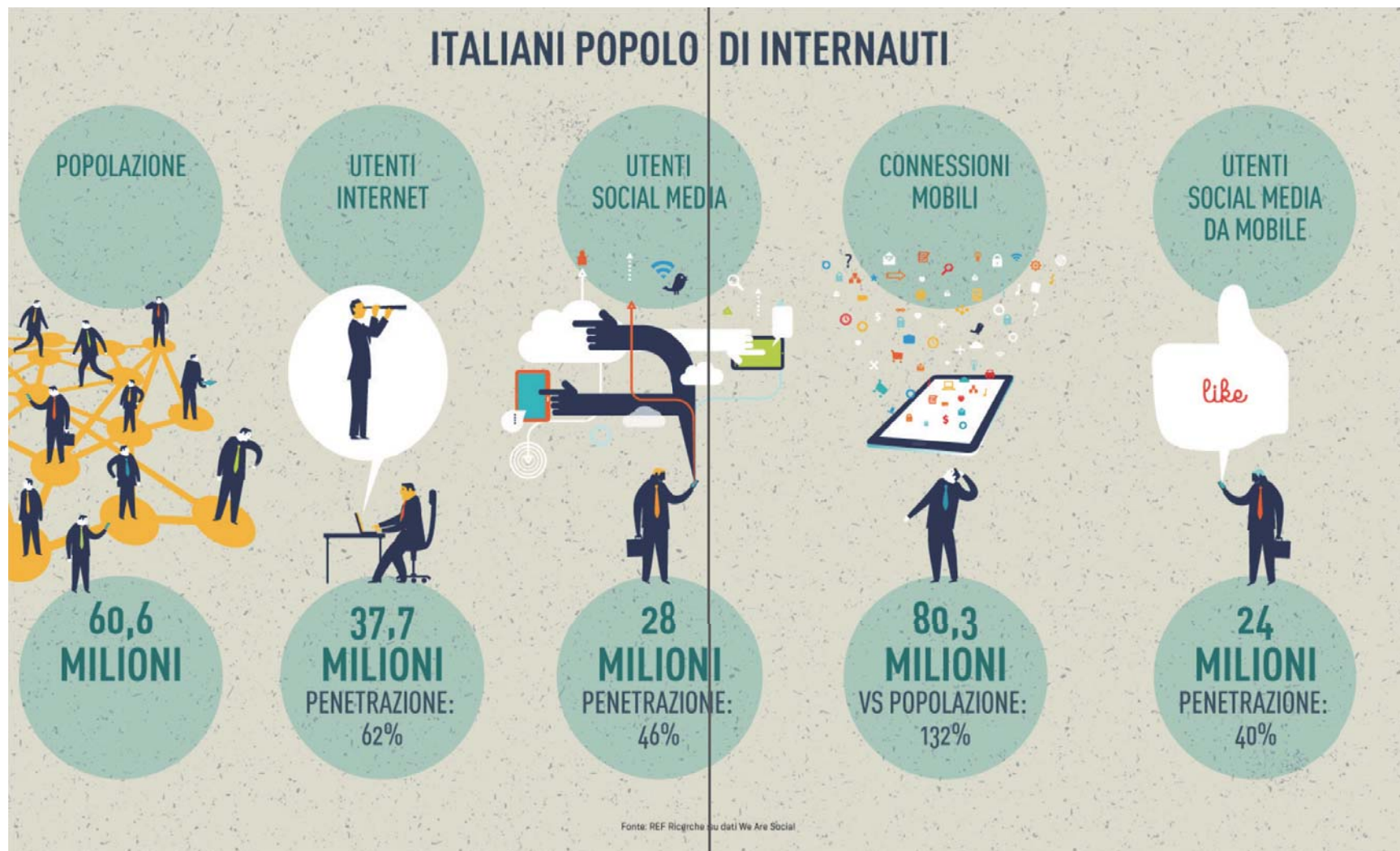
Papa Francesco

Link - Immagine

#1 CONTESTO



#1 CONTESTO



Fonte: Rapporto sui Consumi e la Distribuzione Coop, 2016

#1 CONTESTO



Quartz

Yesterday at 18:00 · 🌐

The ingredients and nutritional facts on food packaging don't lie, but they don't do a great job of expressing the truth, either.



If nutrition labels looked like this, your attempts to quit sugar might actually...

qz.com

👍🤔🙄 3,7K

582 comments 2K shares

👍 Like

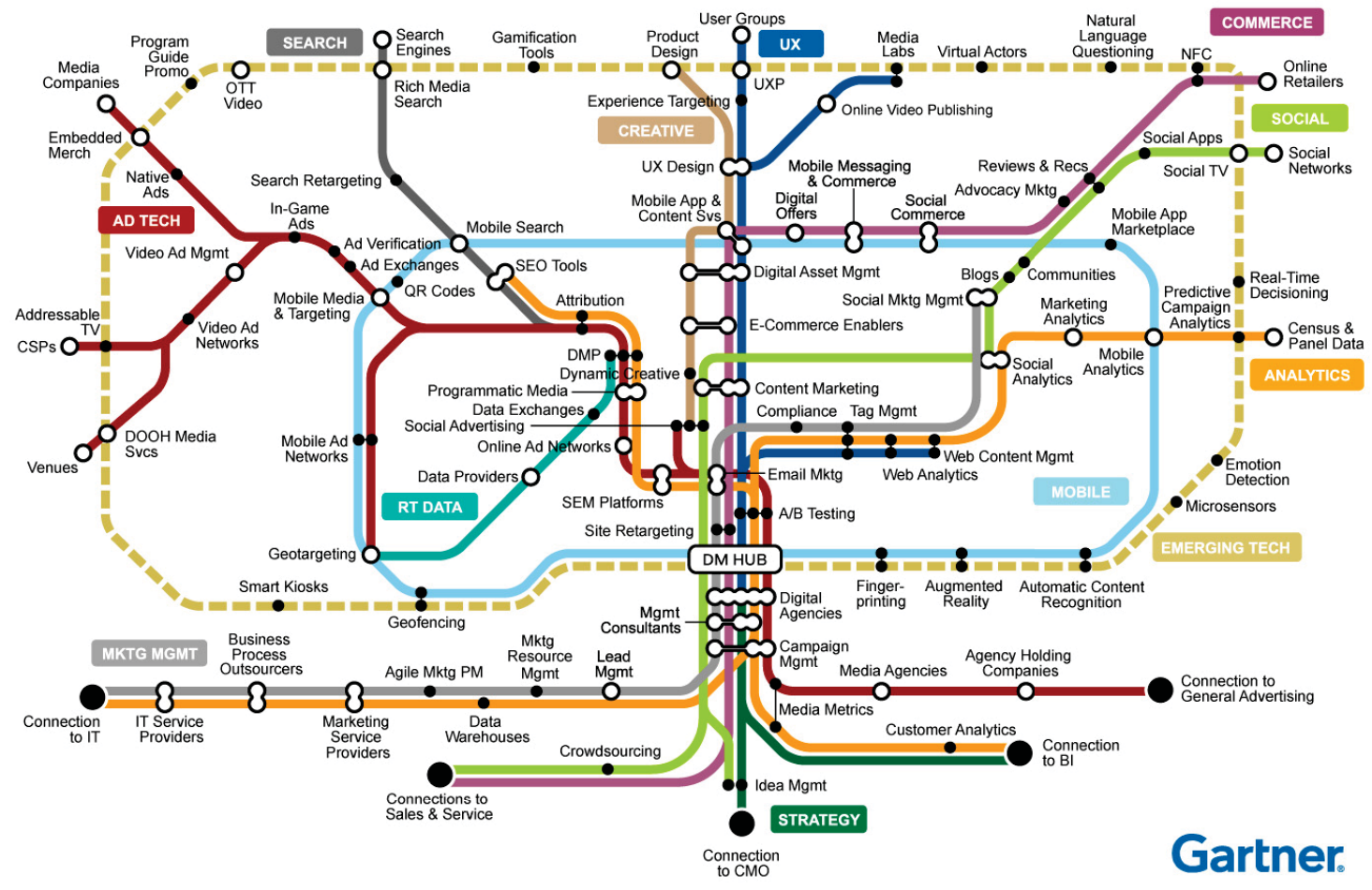
💬 Comment

➦ Share

#2 Le Imprese e i Media Digitali

Gartner Digital Marketing Transit Map

The digital sphere is always evolving. Gartner for Marketing Leaders keeps the CMO and her team connected to the research, so they can keep the competition guessing. For more information: gartner.com/dmtransitmap



Gartner

● Off-line Connection ○ Vendor Station ● Product Station

© 2013 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner is a registered trademark of Gartner, Inc. or its affiliates.

#2 Le Imprese e i Media Digitali



#2 Le Imprese e i Media Digitali



Amazon ✓
@amazon

Official Twitter of [Amazon.com](https://www.amazon.com). Contact [@AmazonHelp](https://twitter.com/AmazonHelp) for customer support.

📍 Seattle, Washington

🔗 [amazon.com](https://www.amazon.com)

🕒 Iscritto a febbraio 2009

✉ Twitta a



Amazon Help ✓
@AmazonHelp

We answer Amazon support questions 7 days a week. Support available in English / Deutsch / Español / Français / Italiano / 日本語 [amazon.com/help](https://www.amazon.com/help)

🕒 Iscritto a ottobre 2009

✉ Twitta a

#2 Le Imprese e i Media Digitali



#2 Le Imprese e i Media Digitali

 **San Carlo** Sponsored · 🌐

Torna il concorso più atteso, più giocato, più...gusto! Partecipa subito anche tu a **#CreallTuoGusto3** e prova a vincere 25000€!
#CITG3



In palio tante forniture di prodotti San Carlo
Instant Win

Crea il tuo Gusto
terza edizione

Superpremio Finale di **25.000€**
in buoni spesa

Grande Concorso
Che carattere avranno le nuove più gusto?
Sarai tu a deciderlo.

Crea Il Tuo Gusto - Terza Edizione
creailtuogusto.com [Learn More](#)

   379 121 comments 77 shares

 Like  Comment  Share

#2 Le Imprese e i Media Digitali

Suggested app

**Despar Nordest** Sponsored · 🌐

Dal 9 al 22 febbraio attiva lo sconto sull'App e risparmia il 10% nell'Interspar di Parma



**CON L'APP DESPAR TRIBÙ
SCONTO ESCLUSIVO DEL 10%
SU TUTTA LA SPESA**

Despar Tribù Open in app Use App

👍 9 3 shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

#2 Le Imprese e i Media Digitali

 **Carrefour Italia** added an event. July 26 at 11:33am · 🌐



JUL 26 **Pokémongo: Invasione di Pokémon al C..**
Tue 6 PM · Milan
213 people interested · 49 people going

★ Interested

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

CLOSE X

#2 Le Imprese e i Media Digitali - Il Modello dei Micromoments



I want to **know**

I want to **go**

I want to **do**

I want to **buy**


#3 OGGI: The age of impatience

The screenshot shows a live chat interface within a browser window. The browser's address bar displays a secure connection to <https://v2.zopim.com/widget/livechat.html?a...>. The chat window header is labeled 'Servizio Clienti' and features a profile for 'Dott. Luciano', an 'Assistenza clienti' agent. The chat history includes: a system message 'Dott. Luciano è entrato in chat.'; a customer message from Francesca asking about order #100046289; an agent response from Dott. Luciano; a customer message from Francesca stating she paid on March 2nd but the website's order status is unclear; an agent response from Dott. Luciano providing a tracking link; a customer message from Francesca saying 'Grazie!'; and a text input field at the bottom with the placeholder 'Digita il messaggio qui.'. The footer of the chat window contains 'Opzioni • Salve, Francesca.' and the 'zendesk' logo.

Servizio Clienti

Sicuro <https://v2.zopim.com/widget/livechat.html?a...>

Servizio Clienti

 **Dott. Luciano**
Assistenza clienti

Dott. Luciano è entrato in chat.

Francesca
controllavo lo stato del mio ordine #100046289

Dott. Luciano
gentile Francensca

Francesca
Ho pagato con bonifico il 2 marzo, ma le indicazioni sul sito, nella sezione "i miei ordini" non sono affatto chiare

Dott. Luciano
riceve stasera email con linbk di tracking

per seguire la spedizione

Francesca
Grazie!

Digita il messaggio qui.

Opzioni • Salve, Francesca. zendesk

#3 OGGI: Questione di fiducia

The image shows a screenshot of a Facebook page for 'eFarma.it - Farmacia Online'. The page header includes the eFarma.it logo with the tagline 'LA FARMACIA OVUNQUE TU SIA'. The page name is 'eFarma.it - Farmacia Online' with a verified badge and the handle '@eFarmafarmaciaonline'. A navigation menu on the left includes 'Home', 'Post', 'Recensioni' (highlighted), 'Video', 'Foto', 'Informazioni', 'Persone a cui piace', 'Offerte', 'Recensioni Feedaty', and 'Vetrina'. A green button at the bottom left says 'Crea una Pagina'. The main content area shows a post from 8 marzo 2016 with the text: 'Spedizione e assistenza ottima, rispondono subito. Ho appena effettuato un ordine con il codice della festa della donna, peccato che avessi un altro sconto (ricevuto per un per un ordine precedente) e che non sia stato possibile inserirlo.' This post has 3 likes and 1 comment. Below it is a review by Jolanda Arini from 4 febbraio 2016, rated 3 stars. The review text is partially visible. Below the review is a response from eFarma.it - Farmacia Online dated 6 dicembre 2016, rated 1 star. The response text reads: 'Gentile Laura, non abbiamo trovato alcun ordine a suo nome e basta consultare il suo profilo facebook per notare che lavora per una farmacia. Può gentilmente cancellare la sua recensione mendace oppure preferisce che ci rivolgiamo all'ordine per segnalare mancata fede al giuramento.' The response has 1 like and was posted at 13:44 on 6 dicembre 2016. The page also features buttons for 'Mi piace', 'Segui', 'Condividi', 'Acquista ora', and 'Invia messaggio'.

#3 Conclusioni



...servono nuove competenze!

Contatti

Francesca Negri
Dip. SEA - Area Marketing
Università degli Studi di Parma

francesca.negri@unipr.it



@ProfNegri



Social Media Marketing Unipr