



SPECIALE AFFARI & TECNOLOGIA

Fare business con intelligence

1 - Il consumatore al comando



Pierpaolo Muzzolon, marketing director in Microstrategy.

Grazie al numero di informazioni che viaggiano tutti i giorni sugli smartphone e i tablet, la Business Intelligence ha oggi a disposizione una gran quantità di informazioni da fonti diverse, una ricchezza, ma solo se c'è la capacità di analizzare e interpretare velocemente quei dati. A evidenziarlo è **Pierpaolo Muzzolon, marketing director in Microstrategy**, leader con grande esperienza nel retail, che usa molto l'approccio dei social media per monitorare lo shopping online oltre ai comportamenti d'acquisto tracciabili a partire dai vari dispositivi mobile. È importante che questi dati siano elaborati velocemente e messi a disposizione sia dell'azienda fornitrice sia del distributore cosicché possano fare un ragionamento comune. **Oggi è il consumatore però che detiene il controllo: può scegliere infatti non solo quando, dove e in che modo utilizzare le informazioni ma anche come interagire con i media e con le marche.** Per le aziende di marca, d'altra parte, ottenere un'immagine precisa del consumatore ideale e riuscire a coinvolgerlo e fidelizzarlo è sempre più difficile. A questa esigenza rispondono player come Nielsen che, grazie all'integrazione dei propri servizi di misurazione relativi a retail, consumer, pubblicità, televisione, internet e mobile, è in grado di fornire un'immagine precisa del consumatore, di quello che guarda e di quello che acquista e, ancora più importante, della relazione fondamentale tra le due azioni. Per poter comprendere le nuove modalità di osservazione e di interazione dei consumatori, le tecniche di misurazione utilizzate sono in continua evoluzione. **Oltre ai tradizionali mezzi di comunicazione, i consumatori utilizzano sempre più la Rete e in particolare blog, forum e social network per interagire sia con le aziende che con gli altri shopper, ricercando in questo modo molte delle informazioni utili per procedere all'acquisto.**