



XXXIX EDIZIONE MEETING PER L'AMICIZIA FRA I POPOLI
Le forze che muovono la storia sono le stesse che rendono l'uomo felice

19-25 AGOSTO 2018 – FIERA DI RIMINI

COMUNICATO STAMPA 092

L'innovazione nei servizi digitali

Rimini, mercoledì 22 agosto – In Arena Cdo for Innovation A5/C5 si analizza come servizi digitali già esistenti evolveranno costituendo così una innovazione nel modo di fare impresa e di informare. Vengono presi come esempio un'azienda e un sito informativo.

Introduce Stefano Sala, amministratore Delegato Gruppo Per. Partecipano: Sara Caleffi, responsabile Marketplace Amazon Italia e Jesus Colina, direttore Editoriale Aleteia.

Per stare sul mercato bisogna evolvere e questo si fa da un lato captando tecnologie nuove e dall'altro ascoltando il cliente finale e cogliendo le esigenze ultime della persona. Attività già esistenti, sono esse stesse frutto di innovazioni del passato e ci si accorge che questa evoluzione è inarrestabile anche se a volte desta sorpresa "dividendo le persone in due partiti: quello che la considera roba da giovani e quello che la considera fantastica". Così introduce i lavori Sala, che chiede poi agli ospiti di raccontare l'esperienza delle loro aziende.

Caleffi spiega in premessa cosa sia un marketplace Amazon: è un luogo virtuale, un sito dove vengono esposti prodotti fisici da vendere che una volta acquistati vengono recapitati al consumatore finale. Amazon fa accordi con grandi produttori ma anche col mondo variegato delle piccole e medie imprese, risolvendo spesso per queste ultime il problema di non avere una logistica efficiente e rapida. "L'innovazione e quindi l'evoluzione del marketplace sono spinti e provocati da queste imprese che hanno capito che possono vendere in tutto il mondo appoggiandosi ai servizi efficienti, capillari, veloci e a basso costo di Amazon" conclude Caleffi.

Ma poi si chiede: "C'è ancora crescita nei servizi e-commerce? Certamente se consideriamo che una percentuale molto bassa delle aziende retail praticano l'e-commerce". In Italia è il 6% e nel resto del mondo non siamo molto lontani da questo numero, con tasso di crescita nel mondo del 20% su base annua. Inoltre in Italia è molto forte l'export del made in Italy e quindi c'è bisogno di e-commerce perché per una piccola o media impresa i costi di logistica sono spesso proibitivi. L'idea di Bezos di un marketplace è stata vincente e ha intercettato un bisogno diffuso non solo dei consumatori ma anche dei produttori, al punto che oggi su marketplace Amazon abbiamo anche aziende concorrenti e più del 50% delle vendite viene da terze parti. Esempi: My Cooking Box vende ingredienti per ricette, Yespresso esporta miscele per caffè e ha creato un brand all'interno di Amazon, Materassimemory.eu vende materassi con aiuto sia della logistica che delle analisi predittive basate su algoritmi di Amazon. Ecco l'innovazione in atto, già presente".

Colina parla della sua esperienza col sito di cultura cattolica Aleteia.org. "Oggi i giovani cercano e scambiano informazioni sui social che però usano algoritmi che danno informazioni al singolo utente in base alle preferenze espresse nella navigazione. Oltre a ciò i maggiori player del mondo dell'informazione, come CNN e Al Jazeera, tendono a dare informazioni per un pubblico medio, creando e instillando nelle persone lo stesso tipo di conoscenza. Viene creata così una Filter Bubble,



cioè una bolla filtrata di informazioni. Si pone quindi il problema della trasmissione dei valori che un tempo arrivavano dalla tradizione e dai nostri padri, questi valori sono importanti perché attengono all'identità della singola persona. Come fare? L'evoluzione naturale migra dai mass media ai personal media passando dagli attuali social media. Questa è l'innovazione, questo è il futuro: informazioni date in base alla richiesta del singolo". Si chiede, Sala, quando potremo disporre presso la nostra residenza di servizi completamente ritagliati sulle nostre esigenze. Risponde Caleffi "Su marketplace Amazon il futuro è già adesso negli USA e a breve lo sarà anche in Italia".

(A.Le.)