



# Disruption dei confini di settore e sfide per la Loyalty

*XVI Convegno Osservatorio Fedeltà Università di Parma  
21 ottobre 2016*

# Perché il settore della Pay TV?



# La loyalty nel settore Pay-TV

- Acquisto infrequente
- Cliente captive o inerziale, piuttosto che fedele
- Abitudini in evoluzione
  - Multitasking
  - 60-90 seconds to leave
  - Eccesso di scelta
  - Bindgewatching
  - “cord-nevers”
  - Live-streaming
  - Dal consumo “di famiglia” a consumi diversi per ciascun membro della famiglia (multidevice)
- Contractual setting: è “semplice” misurare il churn
- Reliable customer data
- Relevance of company communication (cut-through-clutter)

# Disruption

- Tecnologia: dal digitale terrestre e satellitare a Internet. Oggi i contenuti video si possono distribuire con qualsiasi connessione a banda larga e non richiedono reti proprietarie
- Competitors: dalle Pay TV alle Telco ai player digitali
- Device: dal TV al Tablet e Smartphone
- Fruizione: da Broadcasting a On Demand
- Contenuti: nuovi contenuti video "digital-first" che non sono mai stati parte dell'offerta pay TV
- Relazione: da Contrattuale a Prepagata
- CRM: dalla Conoscenza del cliente all'Engagement del cliente
- Loyalty: nascono i primi programmi di loyalty

Gli attuali modelli non sono sostitutivi dei precedenti, ma li integrano rendendo: la gestione più complessa, il target più segmentato e la competizione più forte



**Manuel Chinchio**, Responsabile Customer Marketing & Business Intelligence, Mediaset Premium



**Filippo Zuffada**, Head of Partner Marketing S. Europe, Netflix



**Stefano Fiorentino**, Customer Marketing Director, Sky Italia



**Andrea Duilio**, Customer Value Management Director, Vodafone Italia

**Q. Come si fidelizza  
oggi il cliente?**

**Q. Come affrontare  
le nuove sfide  
portate dal digitale?**

**Q. Quali sono le vostre applicazioni “di frontiera” dei dati di cliente?**

**Q. La disruption è globale. I mercati però hanno peculiarità locali che vengono a volte sottovalutate.**

**Quali sono le peculiarità del mercato italiano che vi hanno sorpreso?**

**Q. Disruption significa riduzione delle barriere all'entrata e ingresso di nuovi player.  
Come vedete l'imminente ingresso di Amazon Prime Video?**

**Grazie a tutti!**