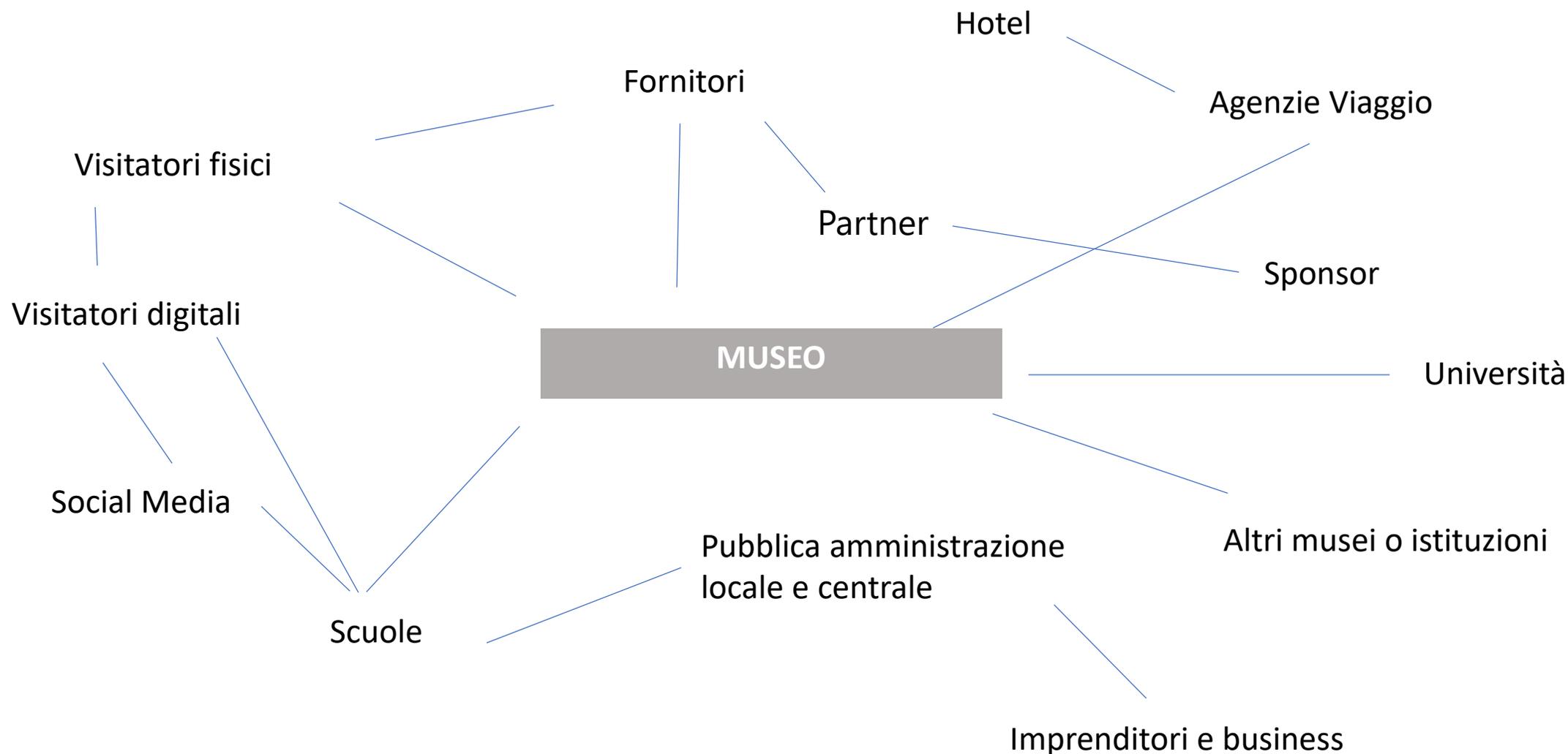


La conoscenza e l'ingaggio dei visitatori in nuovi spazi fisici e digitali

Federico Favero | Partner | Altitudo | ffavero@altitudo.com

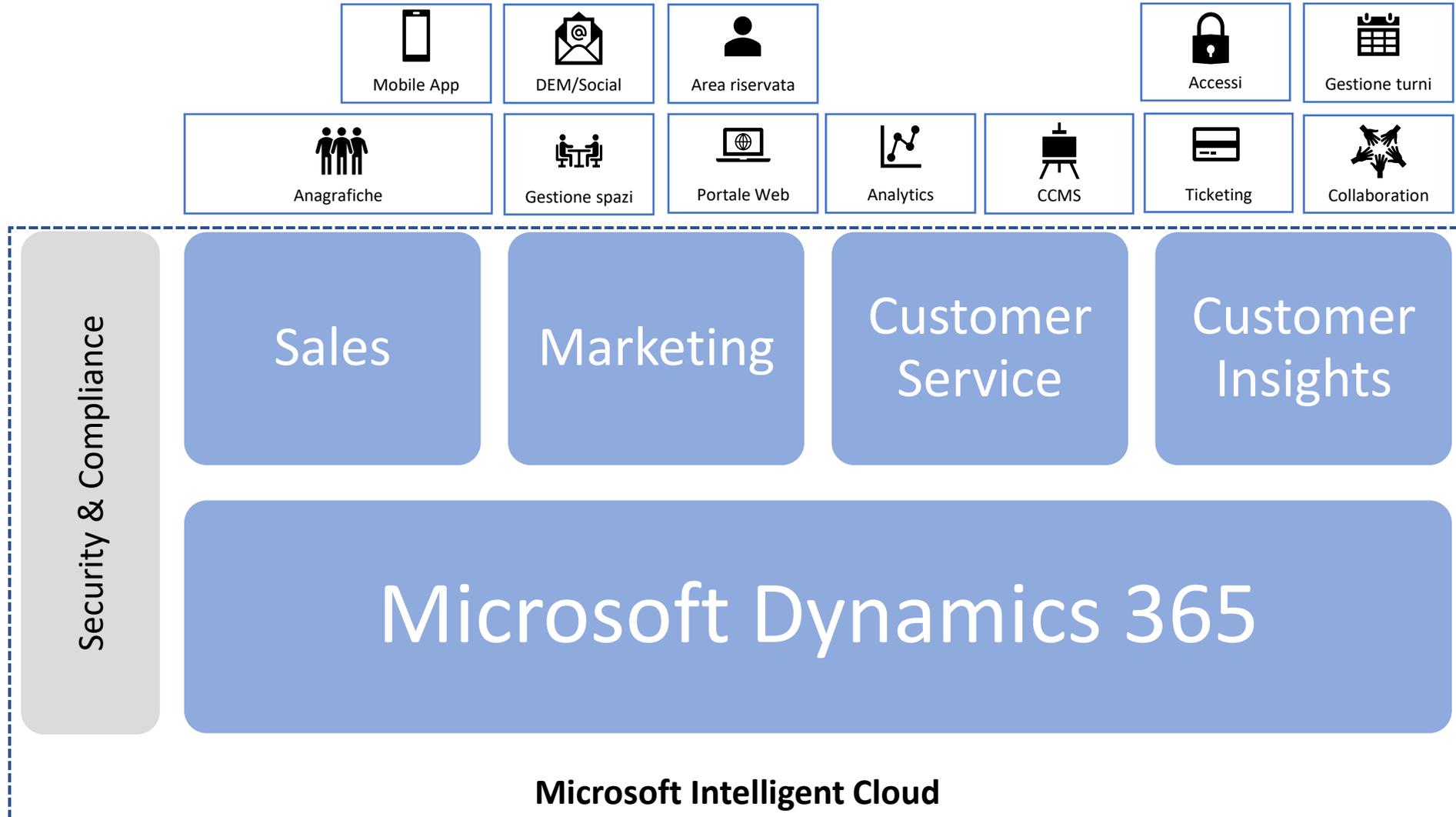


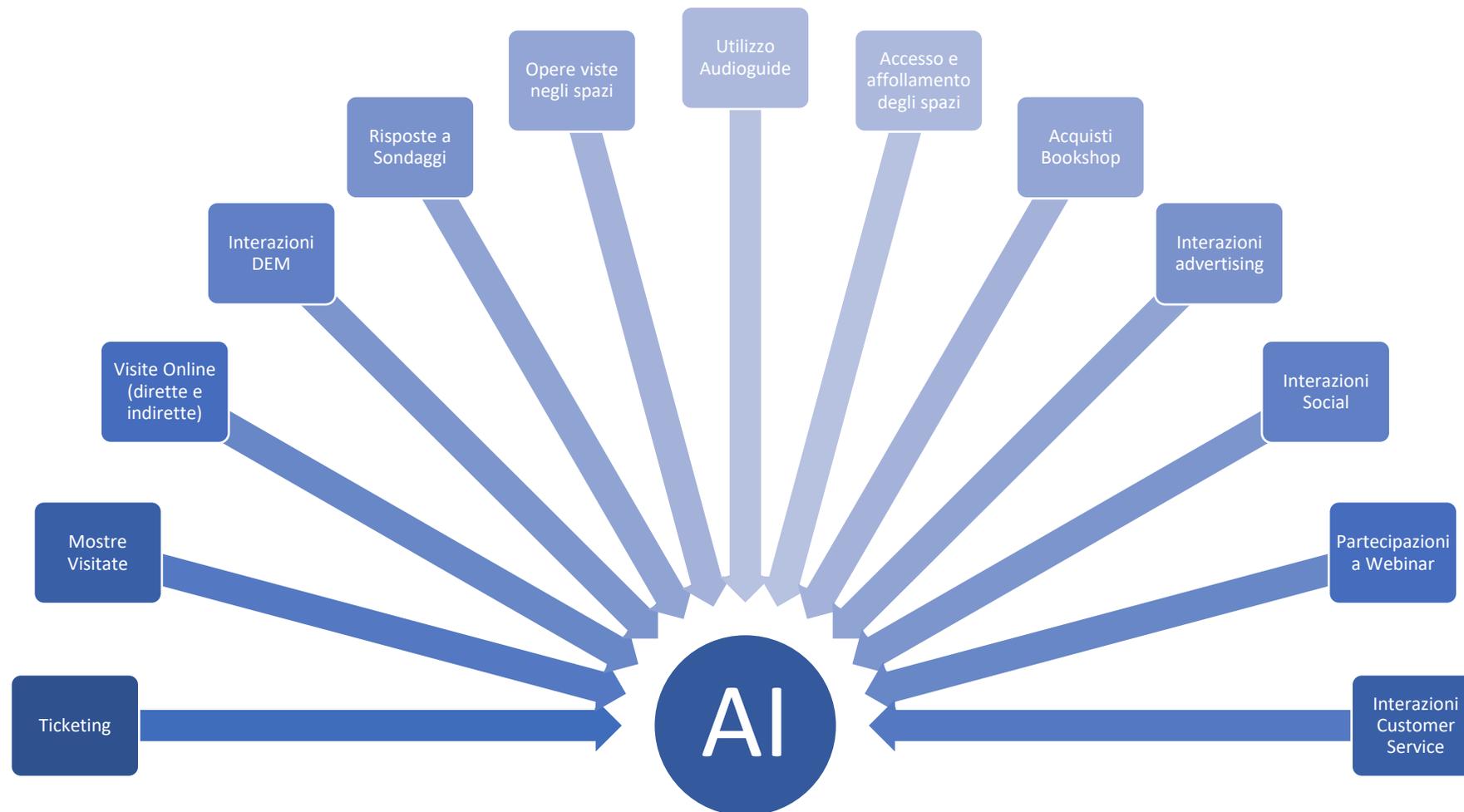
Tutte le relazioni e le interazioni (B2C e B2B) sono mappate e gestibili all'interno di un sistema CRM

- Il CRM consente di mappare e profilare i visitatori, di supportare la gestione e il tracciamento dell'esperienza di visita al Museo (in spazi fisici o virtuali), consentendo l'aggregazione intelligente di dati provenienti dai "digital touchpoint" e la personalizzazione dell'esperienza del visitatore.



- La gestione e ottimizzazione degli spazi, fisici e virtuali, è oggi un elemento sempre più centrale
- I Dati e l'Intelligenza Artificiale possono fornire un supporto fondamentale nei processi di ingaggio del visitatore all'interno dei nuovi spazi fisici e virtuali





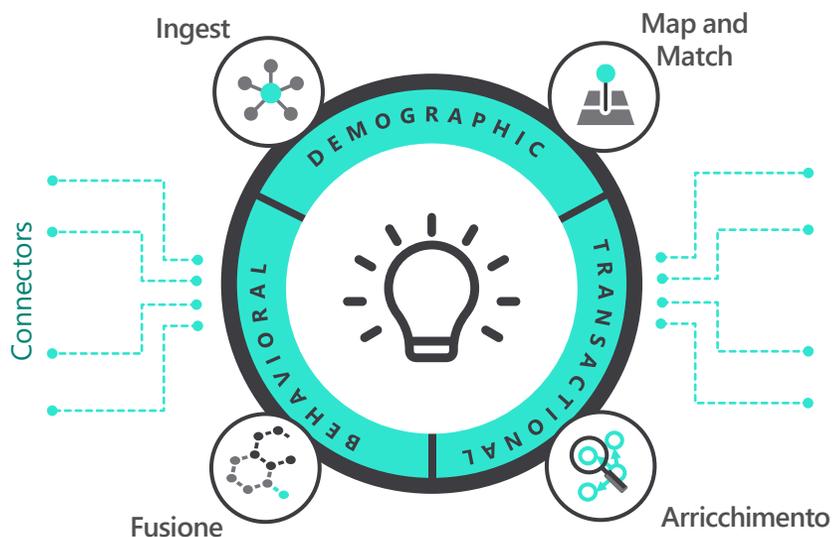
Profilazione Visitatori e Partner | Personalizzazione della comunicazione | Indicazioni per gli spazi



Visitatori & attività da molteplici sistemi

- Visite Web
- Social
- Service
- Portali Territoriali
- Ticketing
- Ingressi
- Acquisti Bookstore
- Consumazioni ristoranti
- Advertising
- App

Utilizzo dei servizi e canali del Museo o del Territorio



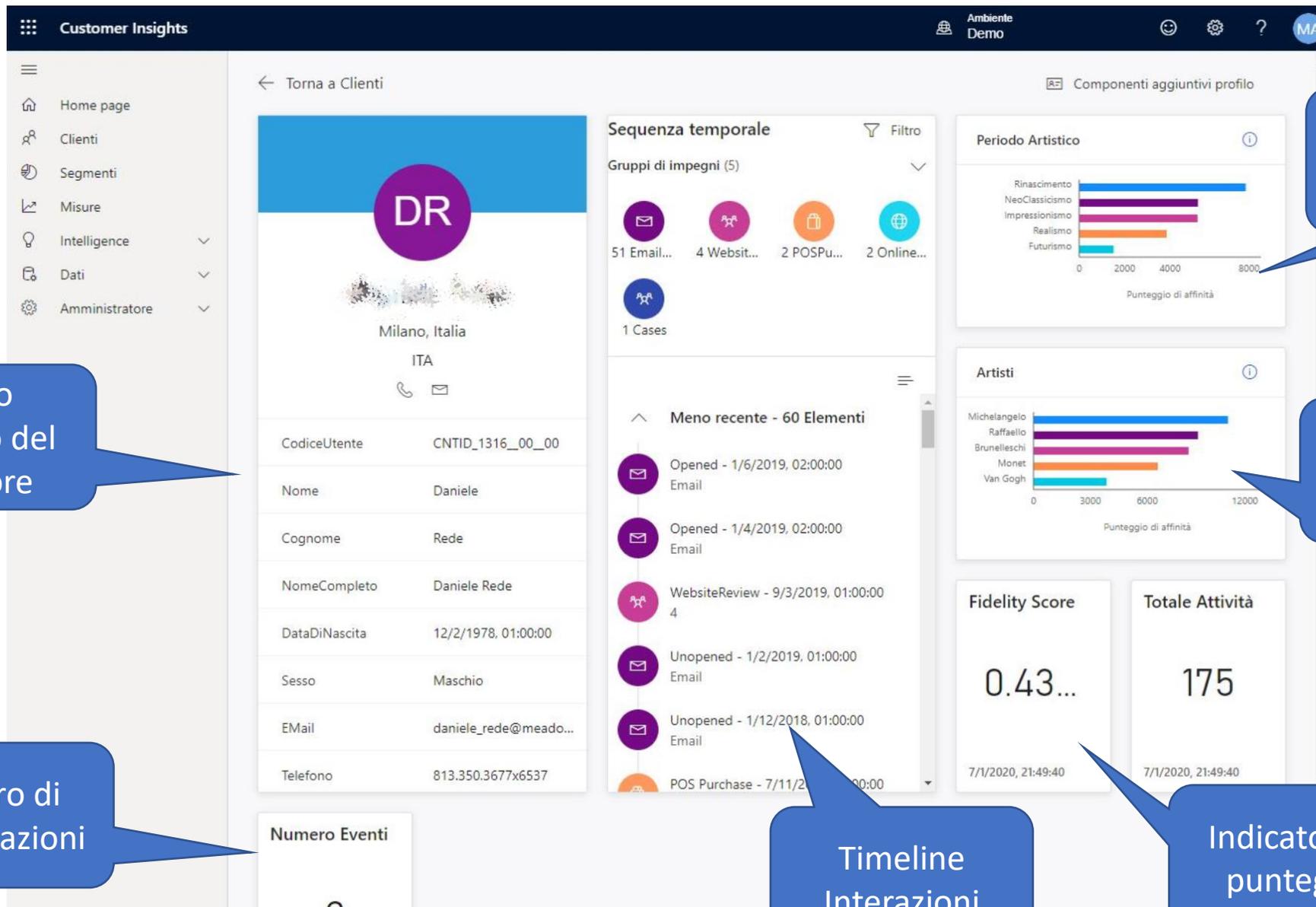
- Newsletter sempre più mirate
- Offerte a segmenti specifici
- Percorsi di visita personalizzati nei vari spazi
- Navigazione personalizzata
- Up & Cross sell
- Riduzione Churn Rate per le sottoscrizioni
- Azioni di miglioramento processi interni

Dati

Unificazione

Insights

Azioni



Profilo unificato del visitatore

Affinità con il tipo di Mostra

Affinità con gli Artisti

Numero di Partecipazioni

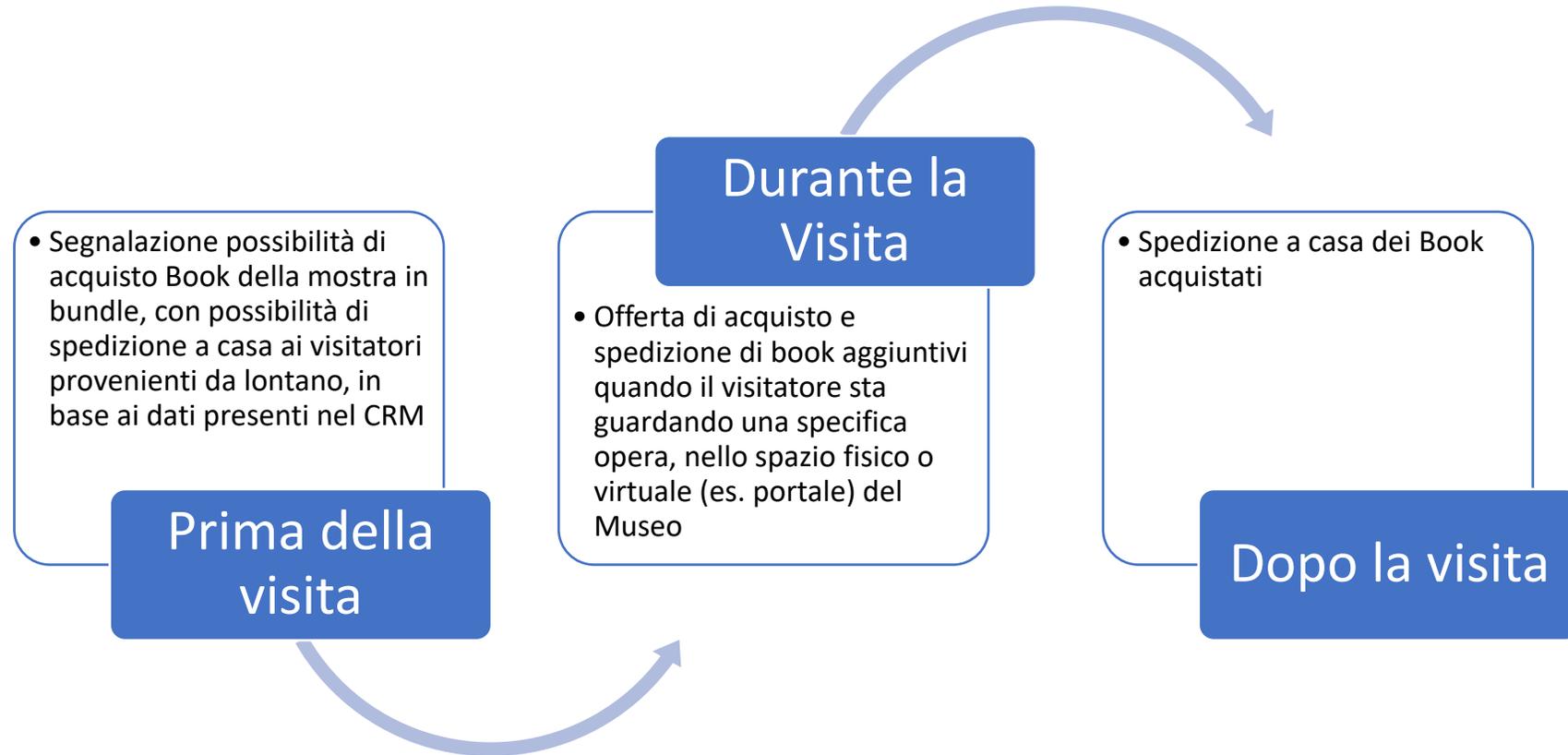
Timeline Interazioni

Indicatore di punteggio

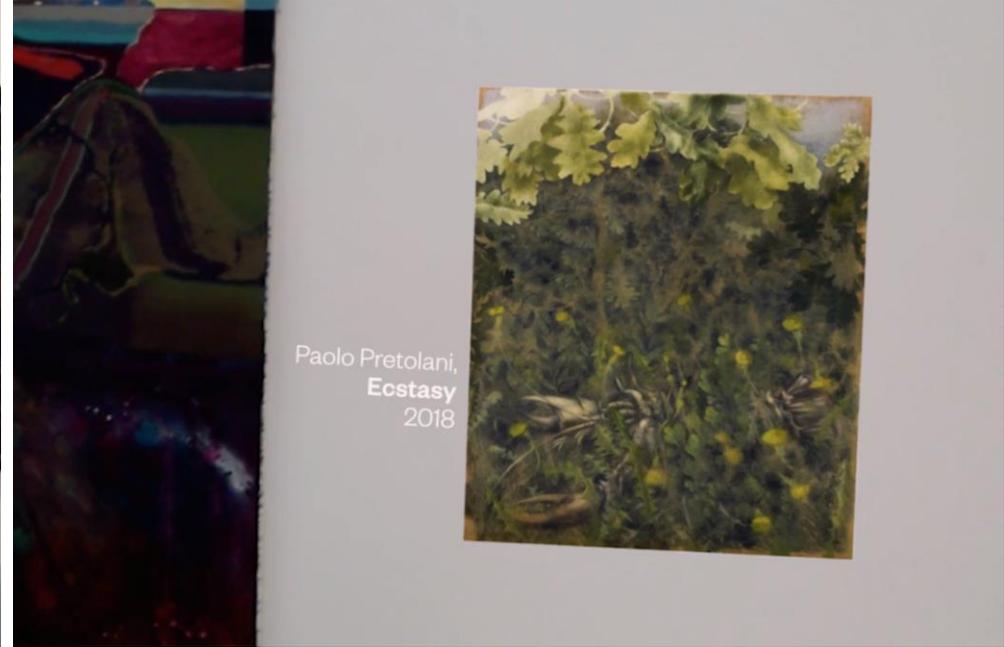
Alcuni processi abilitabili

- Definizione del Customer Journey (es. newsletter mostre, notifiche per biglietti nel carrello non ancora acquistati, promemoria conferma partecipazione eventi, ecc.)
- Composizione e invio newsletter a segmenti specifici
- Invito a eventi e gestione registrazione
- Personalizzazione del contenuto (segnalo la convenzione parcheggio ai visitatori locali, la mostra a chi ha navigato online su opere dello stesso autore/periodo, ecc.)

The screenshot displays the Dynamics 365 Marketing interface. The top section shows a customer journey flow for 'ArtRit for new artists'. The flow consists of several steps: 'Segmented Microsoft Customers', 'Email: ARTIST Invitation', 'Trigger: Is registered?', 'Email: Registration Confirmation', and 'Give ArtRit'. A 'Trigger: Reminder follow up' is also connected to the flow. The right sidebar contains a 'Components' panel with various marketing tools like Email, Marketing Page, Event, Survey, Activity, Invoice Workflow, Segment, Record Update, Scheduler, Trigger, Splitter, and Splitter Branch. Below the flow, there are tabs for 'Design', 'Summary', 'Insights', and 'Related'. The bottom section shows a preview of a newsletter for 'Museo dell'Arte' on a desktop device. The newsletter content includes the title 'Newsletter del Museo', a greeting 'Bentrovato! Ecco per te le iniziative più rilevanti del periodo del Museo dell'Arte.', and a featured image with the text 'Il Futurismo e dintorni'.

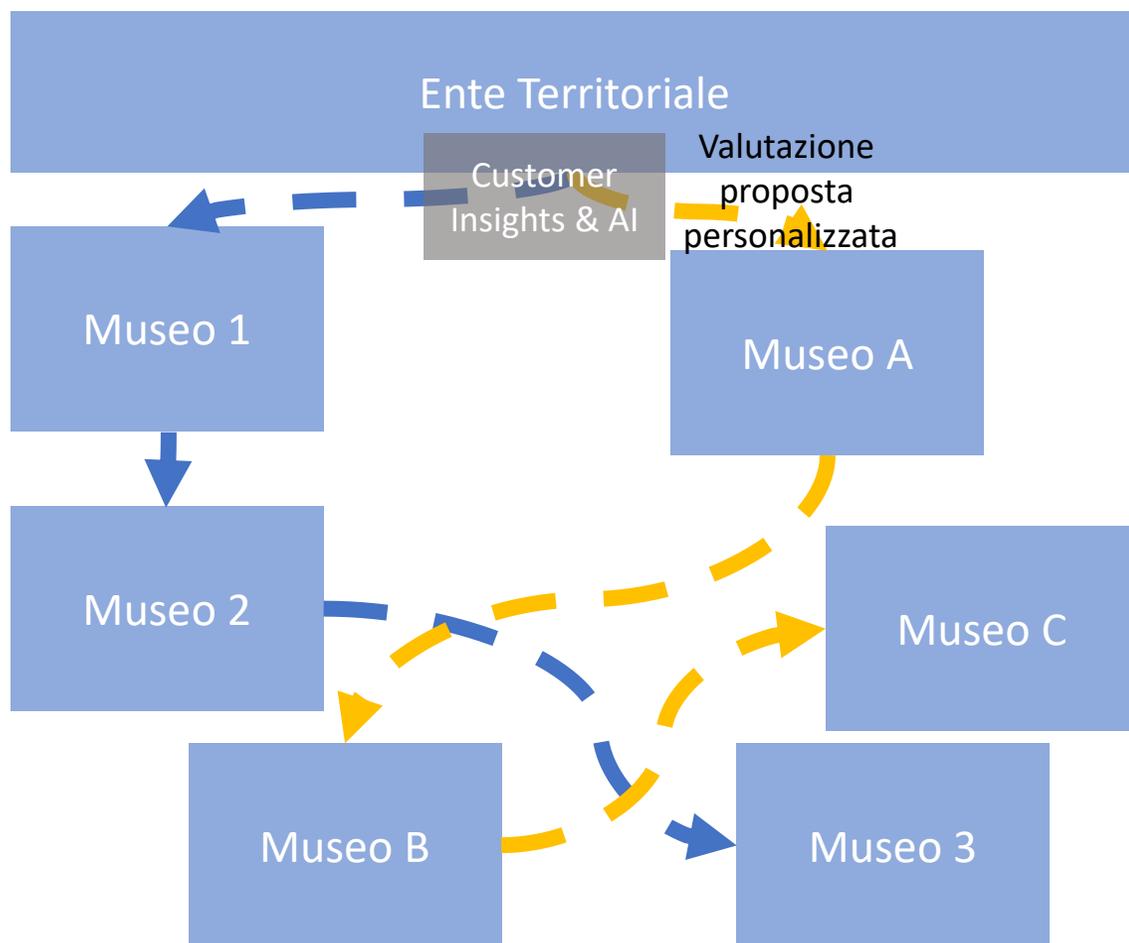
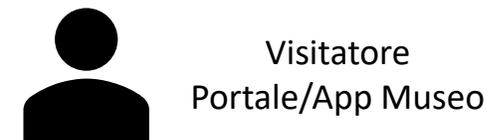


- Valorizzazione delle informazioni di profilo del visitatore
- Riduzione del rischio di acquisto Book tramite altri canali
- Arricchimento conoscenza del visitatore
- Miglioramento continuo del servizio



- Ricerca automatica opere correlate a quella visualizzata dal visitatore
- Visualizzazione in mixed reality delle opere e di informazioni aggiuntive
- Tracking delle visualizzazioni con conseguente arricchimento del profilo in CRM, per successivi ingaggi personalizzati ed efficaci

L'utilizzo organizzato degli spazi



- possibilità di pubblicazione degli incontri con i soggetti esterni all'organizzazione (es. ricercatori)
- disponibilità del personale del museo predefinita o legata a calendario delle persone
- configurazione automatica di meeting su Microsoft Teams

Museo D'Arte

Supporto Esperto
1 ora i

12 maggio

< > maggio 2020

Seleziona personale (facoltativo)
Chiunque v

lu	ma	me	gi	ve	sa	do			
				1	2	3			
4	5	6	7	8	9	10	12:00	14:00	15:00
11	12	13	14	15	16	17	16:00		
18	19	20	21	22	23	24			
25	26	27	28	29	30	31			

Tutti gli orari sono in (UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna v

Aggiungi i dettagli

Facci sapere se hai richieste particolari. Grazie.

Nome

Posta elettronica i

Numero di telefono (facoltativo) i

Indirizzo (facoltativo)

Note (facoltativo)

12 maggio

< > maggio 2020

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Seleziona personale (facoltativo)

 Chiunq

12:00

16:00

Nome

Posta elettronica

Numero di telefono (facoltativo)

Indirizzo (facoltativo)

Aggiungi i dettagli

Facci sapere se hai richieste particolari. Grazie.

Note (facoltativo)

Fornisci altre informazioni

Ambito di interesse

--seleziona un'opzione--

--seleziona un'opzione--

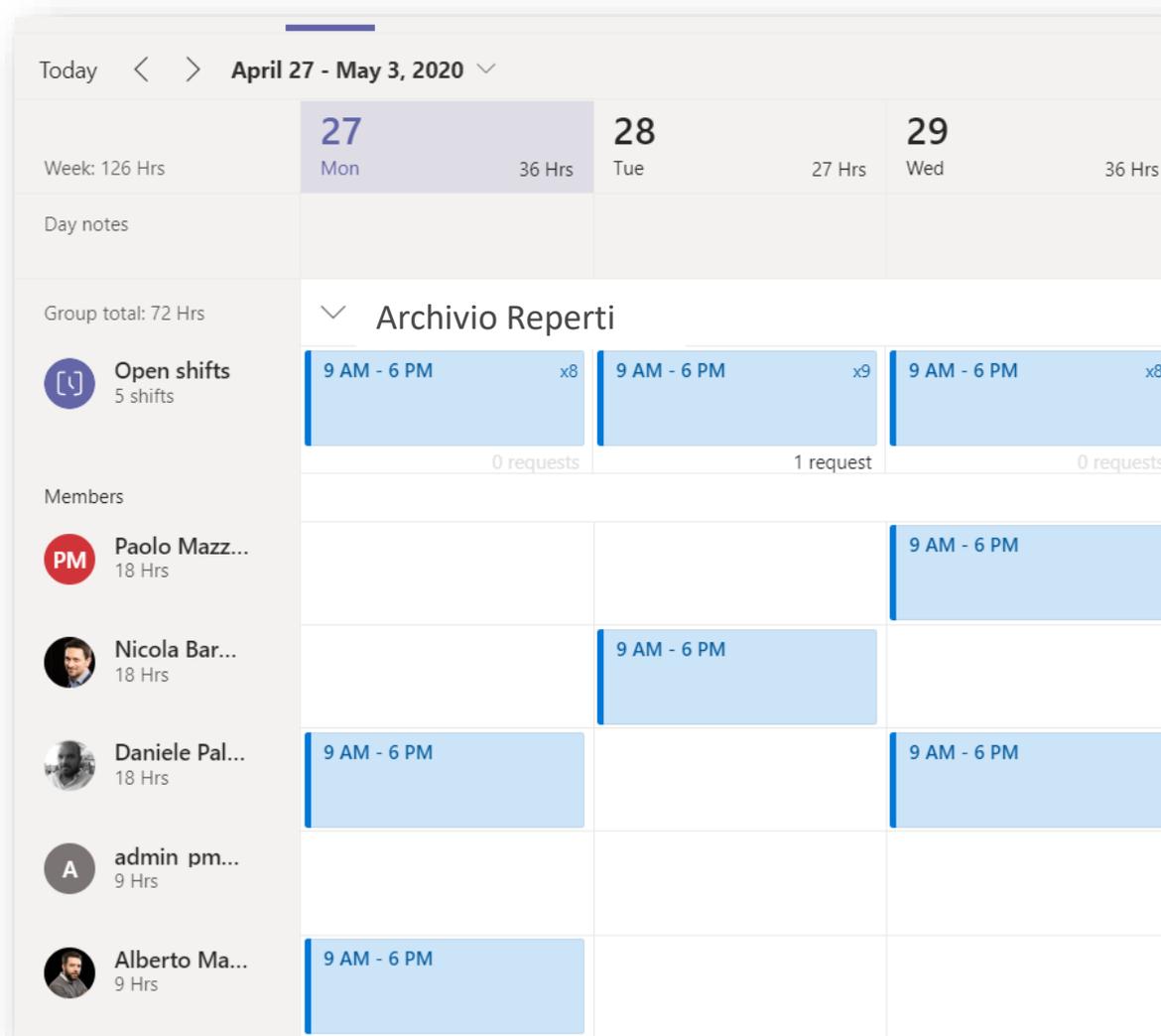
Arte contemporanea

Arte moderna

Impressionismo

Surrealismo

- Censimento degli spazi prenotabili utilizzabili dal personale
- Possibilità di gestire più prenotazioni sullo stesso spazio
- Flussi di approvazione delle prenotazioni
- Accesso tramite Web/Tablet/Smartphone con Microsoft Teams



Today < > April 27 - May 3, 2020

Week: 126 Hrs	27 Mon 36 Hrs	28 Tue 27 Hrs	29 Wed 36 Hrs
Day notes			
Group total: 72 Hrs	Archivio Reperti		
Open shifts 5 shifts	9 AM - 6 PM x8 0 requests	9 AM - 6 PM x9 1 request	9 AM - 6 PM x8 0 requests
Members			
Paolo Mazz... 18 Hrs			9 AM - 6 PM
Nicola Bar... 18 Hrs		9 AM - 6 PM	
Daniele Pal... 18 Hrs	9 AM - 6 PM		9 AM - 6 PM
admin pm... 9 Hrs			
Alberto Ma... 9 Hrs	9 AM - 6 PM		



EDU
day
LIVE!

Grazie
ffavero@altitudo.com

#LASCUOLANONSIFERMA

