

A cura di Andrea Lipparini,
Gianni Lorenzoni
Imprenditori e imprese
Idee, piani processi
Il Mulino, Bologna 2000
pp. 298, L. 40.000

Il ruolo della piccola impresa nella nuova economia dell'informazione e delle reti è al centro di questa raccolta di saggi e costituisce una parte di un più ampio progetto volto a definire con chiarezza i processi di creazione e di sviluppo delle organizzazioni.

Nel confronto fra competenze consolidate, che possono costituire un fattore di rigidità, e nuove iniziative, in un contesto dinamico e creativo, il supporto alle nuove imprese è definito non partendo dall'offerta, ma, opportunamente, dalla organizzazione della domanda. D'interesse, le informazioni fornite dagli imprenditori, a supporto dei diversi casi presentati.

A cura di Tito Boeri,
Agar Brugiavini
Il muro delle pensioni
Idee dall'Europa per
rimformare il welfare
Il Sole 24 Ore, Milano 2000
pp. XIV-190, L. 19.000

Da un rapporto dell'Ert, associazione dei principali industriali e manager europei, nasce questo libro, in cui sono presentate le possibili riforme per un sistema pensionistico migliore. Il punto di vista non è nazionale, sono, infatti, proposte politiche coordinate a livello europeo.

Sono riportati due esempi: il primo sulla situazione in Gran Bretagna, per comprendere vantaggi e svantaggi nella transizione a un sistema pensionistico misto, il secondo sulla situazione in Italia, sulla base di un'inchiesta sulle opinioni dei cittadini circa le condizioni dello stato sociale.



Webmiles per fidelizzare i clienti on-line

Webmiles è un gruppo europeo che tre giovani imprenditori tedeschi hanno fondato nel marzo 1999 con l'obiettivo di creare il primo loyalty program on-line esteso a diversi settori merceologici. In breve tempo webmiles è divenuto il programma più utilizzato, in Germania, nel campo dei sistemi di acquisizione e fidelizzazione di clienti on-line ed ha già conquistato la posizione leader anche in Gran Bretagna e in Francia. Le statistiche, aggiornate a fine dicembre 2000, indicano che gli iscritti in Europa sono più di 800.000, ad esso si sono associati oltre 170 partner, aziende rinomate del mercato europeo.

Gli obiettivi del programma webmiles sono semplici:

- ricompensare gli utenti internet per la fedeltà nei confronti delle aziende partner
- contribuire alla differenziazione dell'offerta dei partner
- generare un bacino di utenti qualificati, potenziali clienti delle aziende del circuito.

In questo modo le aziende possono contare su un numero di potenziali clienti molto più ampio e differenziato rispetto ai loro clienti abituali. Mentre i consumatori hanno la possibilità di raccogliere webmiles in modo più esteso rispetto a programmi di fidelizzazione di una sola azienda. Si tratta dunque un programma di fidelizzazione molto versatile per tutti coloro che desiderano essere ripagati per attività svolte in internet. Tipiche attività remunerative possono essere:

- registrazione nel sito webmiles o nei siti dei partner
- acquisti di prodotti e/o servizi via internet presso i partner
- invito per amici a diventare membri della webmiles (programmi get a friend)
- partecipazioni a giochi di sorte e a tante altre attività accessibili via internet

La vasta gamma di fantastici prodotti offerti e aggiornati continuamente da webmiles (fra cui: prodotti elettronici, informatici, per il tempo libero, viaggi, libri, abbigliamento e accessori, prodotti per la casa e il giardino, servizi speciali come una serata Vip con i protagonisti del mondo dello spettacolo, una ricarica per il cellulare o addirittura una fantastica isola, Raspery Island, in Canada) consente al navigatore di riscattare in qualsiasi momento le webmiles a partire da una quota minima di 250.

Inoltre, se il navigatore lo desidera, ha la possibilità di essere informato regolarmente, con una newsletter personalizzata, su tutte le novità riguardanti l'offerta dei partner e le sempre nuove possibilità di raccogliere webmiles.

Accanto al programma loyalty, che ha reso celebre webmiles, il sito offre una vasta gamma di servizi di one to one marketing (fra cui: mailing ed Sms mirati ed incentivati, banner che elargiscono webmiles, possibilità di veicolare questionari specifici, giochi interattivi e molto altro) che aiutano le aziende nelle politiche promozionali e di relazione con la clientela e rinsaldano il legame con il mondo off-line.

Divenire partner webmiles

Webmiles offre la soluzione perfetta a tutte le aziende che sono alla ricerca di un programma efficace per l'acquisizione e la fidelizzazione della clientela nell'internet.

La strategia di webmiles è di collaborare con i leader di differenti settori merceologici, mettendo a disposizione il proprio know-how per dare il massimo valore alla qualità.

Webmiles offre programmi di fidelizzazione perfettamente aderenti agli obiettivi commerciali e di marketing.

Integrare il programma webmiles nella propria offerta su internet, presenta per il partner una serie di vantaggi:

- accelerazione nell'acquisizione di nuovi clienti in rete
- incremento delle attività del consumatore e della frequenza di visite sul sito del partner
- miglior conoscenza del profilo comportamentale del consumatore (attività di one to one marketing, di consumer relationship marketing, "profilazioni" degli utenti)
- possibilità di estensione del programma al mondo off-line
- possibilità di applicazione del programma a circuiti aziendali interni (programmi corporate, programmi di stimolazione, per esempio: challenge per la forza vendita, regali aziendali, ecc..)

Con webmiles il partner ha l'opportunità di vivere un'esperienza di effettivo valore per la propria affermazione, in quanto si doterà degli strumenti che consentono la massima efficacia di risposta a un mercato sempre più complesso e veloce.

Webmiles (www.webmiles.it), dati principali:

- Iscritti (totale webmiles Europe): 840.000
- Aziende partner (totale webmiles Europe): oltre 170 (fra cui American Express, DirectaAnlageBank, Deutsche Bank-Moneyshelf, Lycos, Vobis, Vitago, Sixt, Budget, Quelle, Buycentral, Dooyoo, Sports.com, Virgin Atlantic, Ciao, InternetBookShop, Conrad, Aquarelle, Focus, eDreams, Telefono Azzurro, Medicis du Monde, La croce rossa - Spagna)
- Iscritti webmiles Italia: oltre 22.000
- Aziende partner Italia: Buycentral, Lycos, Parfumsnet, InternetBookShop, TalentManager, Webpilots, INN, Nuvo-lari, Alice, Marcopolo, Vitago, Computerusato, eDreams, Dooyoo, Il Telefono Azzurro.

