

# MODA E LUSO IL DIGITALE PROTAGONISTA

*3d, Ipad, smartphone, realtà virtuale sempre più centrali nelle relazioni con il cliente*



## OLTRE IL CRM

Michela Ornati,  
Fabio Bernardini.  
**Franco Angeli**  
pag 256, €30  
(diponibile anche l'e  
book a €24)

Moda e lusso, un binomio che rimanda immediatamente all'idea di sapienza artigianale. Ma se le metodologie produttive non possono mutare più di tanto e si vogliono mantenere standard qualitativi di eccellenza, quello che occorre modificare e che già sta cambiando - abbandonando la dimensione artigianale - è il modo con cui relazionarsi al cliente. Oggi, siamo di fronte a un progressivo ridimensionamento della centralità del prodotto e dello stile. Sono aspetti sui quali appare difficile fidelizzare una clientela esigente e "onnivora" come quella del target di riferimento, che privilegia una relazione più diretta con l'immaginario di marca. E in questo ambito le tecnologie digitali possono svolgere un ruolo decisivo

### RUOLO DELLA TECNOLOGIA

*Oltre il CRM* esplora queste nuove possibilità, raccontando come aziende leader della moda e del lusso abbiano saputo non solo implementare progetti efficaci di *Customer Relationship Management*, ma anche sperimentare e trarre un deciso vantaggio competitivo dal nuovo scenario di mercato e dalle recenti tecnologie, sviluppando esperienze d'acquisto differenzianti e vincenti.

Il testo è diretto e coordinato da due professionisti di esperienza pluriennale del settore: **Michela Ornati** in collaborazione con **Fabio O. Bernardini**. I curatori delineano alcuni scenari che, con buona approssimazione, prenderanno forma nel prossimo futuro, a partire dalle implicazioni dell'utilizzo sempre più diffuso delle tecnologie 3D, degli smartphone e dell'iPad, affrontando la tematica che si rivelerà decisiva nei prossimi: la virtualizzazione dei processi di creatività e sviluppo.

L'approccio del volume (disponibile anche in formato elettronico) è multidisciplinare e integrato, e si avvale del contributo di professionisti e specialisti, italiani e stranieri. Il testo è, infatti, corredato di case history e testimonianze eccellenti dei protagonisti della moda e del lusso, tra i quali ricordiamo Gucci, Zegna, Coin e l'esperienza della Coincard, Stefanel.

Gino Pagliuca