



SVIZZERA: IL TUO HUB DI MARKETING E VENDITA INCENTRATO SUI CLIENTI

DATA CENTER

Classifica per quantità

Paese	Posizione
 Regno Unito	1
 Germania	2
 Francia	3
 Paesi Bassi	4
 Svizzera	5
 Italia	6
 Spagna	7
 Svezia	8
 Belgio	9
 Danimarca	10
 Norvegia	11
 Portogallo	12
 Irlanda	13
 Austria	14
 Lussemburgo	15

Fonte: datencentermap. 2018

INTRODUZIONE

I mercati sono sottoposti a un flusso costante. La fiducia e la lealtà dei clienti sono state minate da alcuni eventi degli anni recenti e dal rapido cambiamento tecnologico. I canali digitali hanno trasformato i business model e l'economia, rendendo opaco il confine tra prodotti e servizi. I clienti chiedono di più ai fornitori di servizio, come l'accesso immediato attraverso un'ampia gamma di canali e dispositivi e offerte più competitive. Molti mercati esistenti sono diventati saturi e le aziende devono concentrarsi nei mercati ad alta crescita. I dati sono proliferati, ma sono poche le organizzazioni capaci di tradurli in informazioni utili. Le autorità regolatrici hanno stretto i controlli per garantire che i clienti siano trattati correttamente e le organizzazioni forniscano prestazioni adeguate.

Per poter sfruttare tutti questi cambiamenti a vostro vantaggio è necessario allineare le attività di marketing e vendita in modo da produrre un modello operativo genuinamente incentrato sul cliente.

PERCHÉ SCEGLIERE LA SVIZZERA?

La Svizzera può offrire vantaggi a chi:

- desidera ottenere attività di marketing e vendita regionali o globali incentrate sul cliente
- desidera garantire una protezione affidabile dei dati dei clienti
- sta cercando personale internazionale qualificato per garantire la conformità con requisiti normativi sempre più severi

TREND PRINCIPALI NEL MARKETING E NELLE VENDITE INCENTRATE SUL CLIENTE

Trend 1: digitalizzazione, big data e protezione dei dati

La rapida digitalizzazione dei canali di vendita e i volumi dei dati dei clienti in costante crescita possono presentare sfide significative. La capacità di un'organizzazione di manipolare grandi moli di dati può essere un'enorme discriminante. Le aziende che possono contare su maggior consapevolezza e protezione di questi dati saranno in una posizione di forza per il mantenimento di una crescita aziendale sostenibile.

Le sfide:

- garantire rapida connettività IT internazionale
- manutenzione dei data center e di una rete elettrica affidabile
- esistenza di una struttura di protezione dei dati solida

Perché la Svizzera:

1. Il collegamento all'infrastruttura Internet è fondamentale per gestire alti volumi di dati dei clienti. Nello sviluppo della banda larga, la Svizzera occupa una posizione di punta a livello europeo. L'indagine «Broadband Coverage in Europe 2017» della Commissione europea attesta alla Svizzera valori sopra la media europea in tutte le tecnologie e nelle combinazioni di architetture.

La Svizzera possiede un'eccellente infrastruttura di hosting dei dati. Esiste un numero in rapida crescita di fornitori di data center con infrastrutture ultramoderne, protetti sia da rischi fisici sia dalle minacce degli attacchi degli hacker. La Svizzera è tra i primi paesi al mondo per densità di data center con oltre 400 centri pubblici e proprietari.

La Svizzera è leader mondiale nella qualità della rete elettrica. L'affidabilità della rete elettrica è fondamentale per i data center anche quando questi dispongono di gruppi di continuità che possono ovviare a blackout temporanei.

2. Protezione dei dati affidabile e industria della crittografia altamente innovativa. La Svizzera è uno dei paesi più avanzati al mondo per quanto riguarda la crittografia e le aziende elvetiche sono leader internazionali nel campo della sicurezza delle informazioni.

Inoltre, il paese vanta personale altamente qualificato e competente nel settore del web e delle nuove tecnologie. La Svizzera si classifica regolarmente ai primi posti del Networked Readiness Index del World Economic Forum.

Il successo elvetico è basato sul fatto che la protezione dei dati e la privacy sono sempre stati considerati una priorità in Svizzera. A differenza di altri paesi come Svezia e Stati Uniti, la Svizzera richiede una decisione del tribunale perché le autorità pubbliche possano accedere a dati privati. Il garante svizzero della protezione dei dati e delle informazioni è responsabile della supervisione degli enti federali e delle società private in termini di protezione dei dati.

Studi di caso:

Nell'ambito del suo progetto da 175 milioni di euro, la **Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)** ha costruito in Svizzera il suo centro di calcolo sotterraneo europeo per l'elaborazione completa di tutte le transazioni che si svolgono in Europa. Il progetto, portato a termine nel 2013 dopo cinque anni di lavori, garantisce ora che le transazioni tra le organizzazioni europee restino in Europa, mentre in passato spesso venivano elaborate in un centro di calcolo statunitense.

La rete SWIFT, nota come SWIFT FIN, invia una media di 26 milioni di transazioni finanziarie al giorno tra banche che si dipanano lungo 200 paesi. Viene utilizzata da circa 11'000 attività finanziarie e ha elaborato oltre quattro miliardi di transazioni finanziarie solo nel 2016.

Il data center è ospitato sottoterra per migliorare la sicurezza e utilizza sistemi di raffreddamento naturali per ridurre la sue emissioni CO2.

Garmin, Sciaffusa, è leader globale del mercato dei navigatori GPS. L'azienda è stata fondata nel 1989 negli Stati Uniti. Oggi Garmin conta 11'000 dipendenti in tutto il mondo ed è uno dei produttori più esperti di sistemi di navigazione mobile. Nel giugno 2010 l'azienda ha installato la sua sede principale a Sciaffusa, in Svizzera. Sciaffusa non funge solo da base per lo sviluppo del mercato dell'azienda in Svizzera.

I motivi principali di questo passaggio di Garmin in Svizzera sono stati:

- la posizione centrale e strategica nel cuore dell'Europa
- il fatto che la Svizzera sia uno dei paesi più favorevoli all'imprenditoria al mondo
- la stabilità finanziaria e politica

Trend 2: focalizzazione sui mercati ad alta crescita

L'ascesa dei mercati asiatici e dell'America Latina, e più recentemente di alcune aree africane, continua. Per riuscire a ottenere attività di marketing e vendita efficaci per questi paesi è necessario, tra gli altri fattori, accedere ai mercati tramite accordi di libero scambio e di protezione degli investimenti.

Le sfide:

- necessità di accesso illimitato ai mercati ad alta crescita
- necessità di proteggere gli investimenti

Perché la Svizzera:

Una parte sostanziale della prosperità elvetica proviene dall'esportazione di beni e servizi. Il paese sviluppa e mantiene una delle reti di accordi di libero commercio (FTA) più dense al mondo che comprende Unione Europea, Cina e Giappone. Un nuovo FTA è in corso di discussione con l'India. Gli FTA sono validi solo per beni e servizi per i quali la maggior parte del valore viene aggiunta a uno dei paesi firmatari. In questo modo, i trattati divengono particolarmente interessanti per chi dispone di impianti produttivi o di ricerca e sviluppo in Svizzera.

Gli FTA di solito offrono un certo grado di protezione degli investimenti nei paesi firmatari. Può pertanto essere un modello accattivante per strutturare gli investimenti aziendali in uno dei paesi firmatari in modo da ottenerne la protezione attraverso la Svizzera.

Studio di caso:

Swissmooh AG è un'azienda che si occupa di lavorazione del latte con sede a Winterthur in Svizzera. Possiede due importanti punti vendita a Qingdao, in Cina. L'azienda, composta da una rete di più di 4'000 contadini svizzeri, beneficia degli accordi di libero commercio tra Svizzera e Cina. La domanda cinese di prodotti caseari di alta qualità è in costante crescita e l'esportazione da Svizzera a Cina è esente da dazi doganali.

Trend 3: più norme per servizi, prodotti e mercati

Le autorità internazionali come l'ONU, i gruppi di paesi come l'Unione Europea e i singoli paesi come gli Stati Uniti stanno sviluppando e implementando norme sempre più dettagliate e severe per mercati, servizi e prodotti. Recenti esempi includono sanzioni alle esportazioni del settore finanziario verso certi paesi (FATCA, Dodd-Frank ed EMIR, ad esempio) o per le negoziazioni sul mercato a termine. Per mantenere a un livello accettabile il costo della conformità normativa, può essere fondamentale stabilire la propria attività in una giurisdizione che offra un'infrastruttura legale, comunicativa e amministrativa efficiente, nonché risorse di personale sufficienti per svolgere le attività di conformità, specialmente nel caso in cui l'industria sia soggetta a un crescente numero di ispezioni da parte degli enti normativi.

Le sfide:

- necessità di personale qualificato in termini di conformità
- infrastruttura comunicativa, legale e amministrativa efficiente

Perché la Svizzera:

1. La Svizzera offre personale qualificato per la conformità. Le università e gli istituti accademici svizzeri offrono un'ampia gamma di corsi relativi alle norme, alla conformità e al governo societario, comprese lauree internazionali conseguite in lingua inglese. Con uno dei settori di servizi finanziari più grandi al mondo e il più grande centro globale per il commercio di beni, la Svizzera vanta un ampio bacino di esperti nei settori finanziario, legale, doganale, commerciale e negoziativo con competenze di conformità specifiche per l'industria.
2. Il governo federale svizzero è noto per l'applicazione dei requisiti normativi internazionali e delle sanzioni in modo favorevole all'imprenditoria. Fornisce assistenza relativa alla conformità o alle sanzioni dopo la consultazione con le industrie potenzialmente interessate. Un esempio di questo approccio prudente è rappresentato dal rapporto del governo federale svizzero sul commercio di beni in Svizzera (Grundlagenbericht Rohstoffe, marzo 2013) che dichiara esplicitamente che le esigenze vitali delle aziende devono essere rispettate.

Studio di caso:

La sede dell'Organizzazione Mondiale del Commercio (OMC) e dell'Associazione europea di libero scambio (AELS) a Ginevra garantisce la vicinanza fisica a due organizzazioni leader per il commercio mondiale, internazionale e al contempo assicura la disponibilità di un numero sufficiente di esperti per le relative transazioni commerciali e questioni legali.

