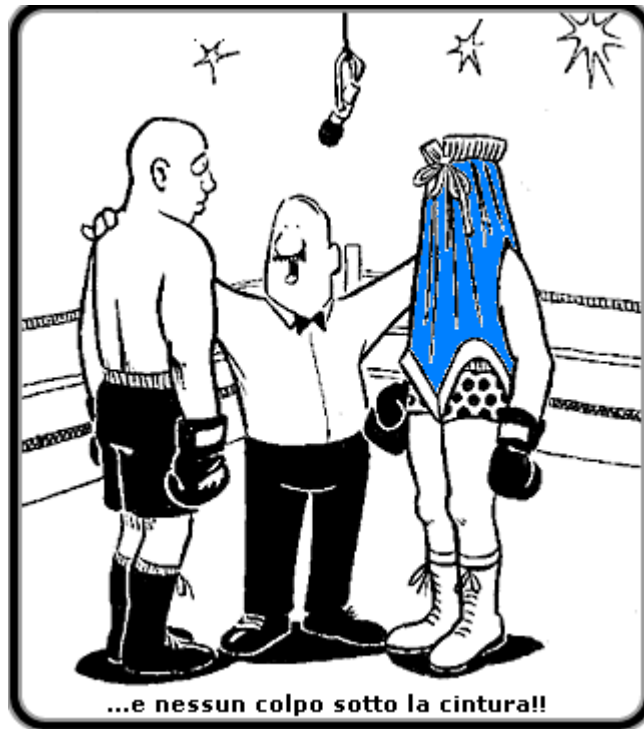


Prevenire è meglio che curare



TECNICHE E STRUMENTI
NELL'EPOCA DEL WEB 2.0//

01/07/2010_ROVERETO/POLO_TECNOLOGICO



... e nessun colpo sotto la cintura!



TRENTINOSVILUPPO
IMPRESA INNOVAZIONE SOSTENIBILITÀ

COGITO
LANGUAGE TECHNOLOGY

Presenza sul WEB

3 forme di presenza sul Web caratterizzate dal diverso livello di controllo:

- 1) Spazi ufficiali
- 2) Spazi con controllo parziale
- 3) Spazi senza controllo (a controllo degli utenti)



La forza del Signor Rossi



Nel 2008 sono stati mappati 70 milioni di Social Network
Ritmo di crescita: 1 new ogni 1,5 secondi.

Milioni di “Signor Rossi”



Il 70% di chi utilizza Internet ha in qualche modo interagito con i Social Network

Strategia e Tattica

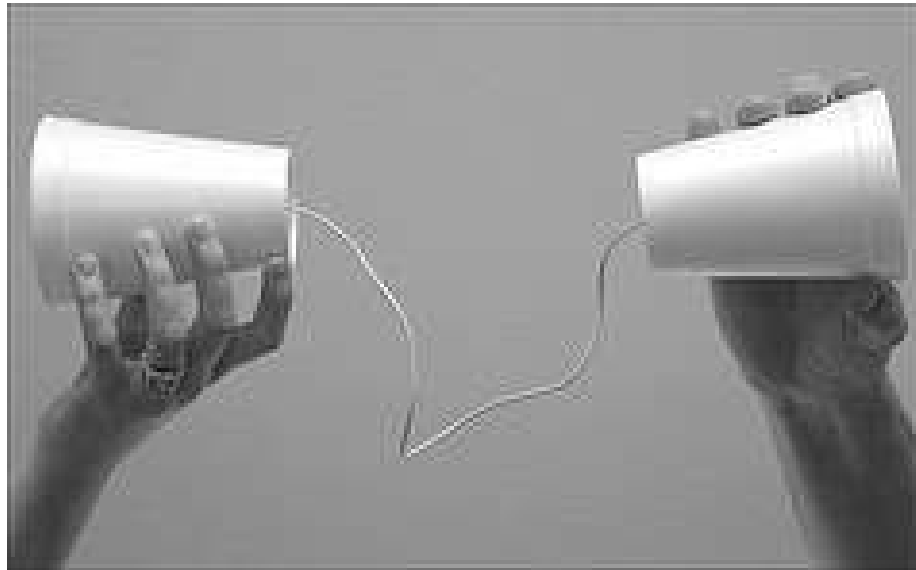


Marketing one2one: il “caso” dei social network di ambito turistico. Contributi naturali o presidio marketing mirato?

Questionario on line: FaceBook & Mart

Il monitoraggio dei Competitors di Pirelli gomme (auto e moto).

Dal Caos al one2one



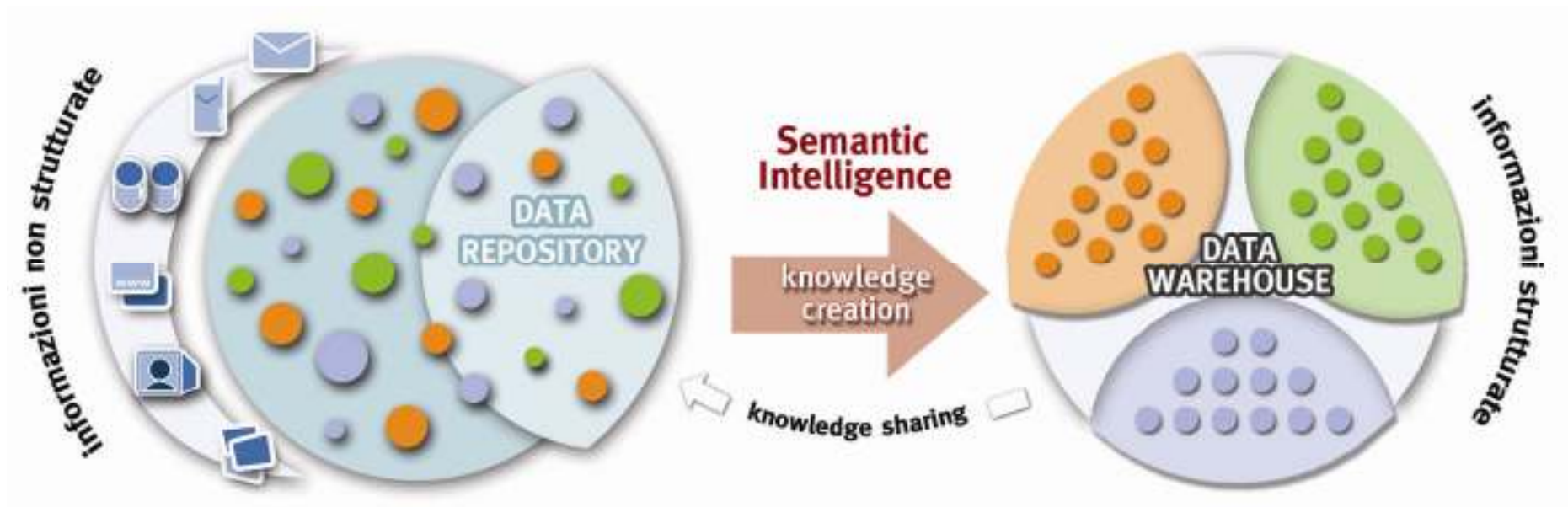
L'utilizzo di tecnologie sofisticate, NON significa "sistema complicato", ANZI !
La comprensione / interazione, la rappresentazione dei risultati in sintetici cruscotti, la facile "navigazione" dei dati d'origine, ecc. sono elementi che permettono una fruizione dei dati semplice e "mirata" per i vari utilizzatori: management, operatori, "signor Rossi" (con cui ci si potrà spingere sino ad un rapporto one2one)

Semplicità e Flessibilità



Le fonti informative sono varie ed evolvono velocemente. Il sistema “legge” qualunque cosa in formato testo, non è rigidamente integrato in specifici siti o formati. Per questo, oltre alle informazioni tipiche del Marketing 2.0 (blog, forum, mail ecc), può anche essere utilizzato per analizzare siti istituzionali (ad es. dei competitor), articoli di giornale, pubblicazioni di settore, ecc. Una soluzione flessibile e scalabile.

Il dato strutturato



Cogito Monitor



Brand:	Line:	Product/service:	Feature/part:	Quality:	Rating:
Toyota	Product		Acceleration		
\.....Driver(s)...../					
		(GENERAL) 4Runner Avalon Camry Corolla Highlander Highlander Hybr		(GENERAL) Drivability Esthetic Helpfulness Kindness NVH Performance	Excellent Fair Good Poor Very poor

AUTOMOTIVE AUTOMOTIVE AUTOMOTIVE

195 posts selected by the constraint, page 18 of 20

5 **Brand problems swept under the rug** 10/19/2009 8:09 AM
 Re: **More Trouble for Toyota? [210delray]** by gagrice

I think the issue is not just one case. It is an accumulation over several years. Toyota has a chink in their armor and the lawyers sitting on cases around the country are going to pounce all at once. You don't really believe the attorneys for Toyota are any less unscrupulous do you?

This **problem** with **Toyota** sweeping runaway acceleration under the rug goes way back. There are dozens of complaints to the NHTSA on the Prius alone dating to when it first came out. No recalls were ever issued, yet the complaints keep coming in. Finally after 5 fatal accidents all attributed to runaway acceleration, Toyota issues a recall. Though they are clueless as to what really happens???

Post ID: **4650d7d2-8b55-49b2-bfdb-9ba348303c21**

Selected votes:

Toyota | Product | (GENERAL) | Acceleration | (GENERAL) : Poor

Pages: < 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 >

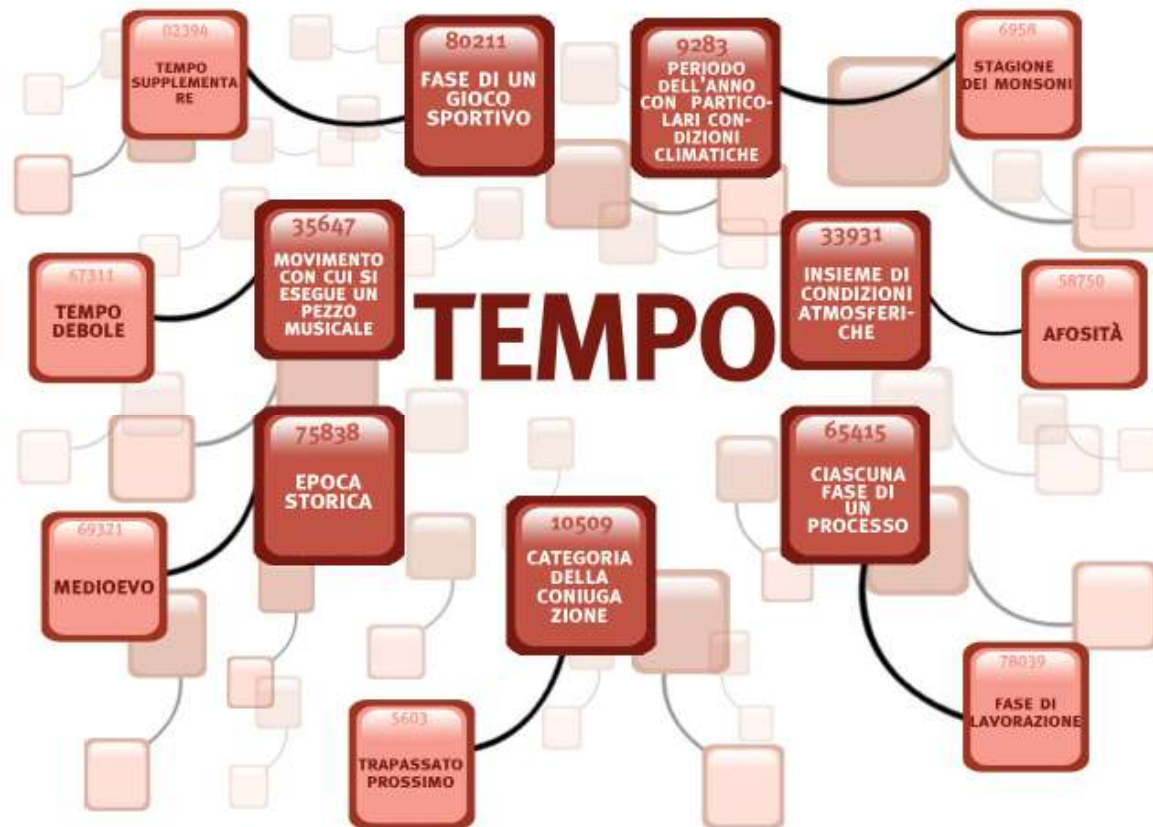
Tecnologia Cogito



Premio dei Premi



L'intelligenza Semantica



L'intelligenza Semantica



Criticità: stile, lingue, dialetti, ironia... ci stiamo lavorando! ;-))



Toyota: segnali non colti



Gennaio 2009



Gennaio 2010

La Toyota è nella bufera, nei primi mesi 2010 sono arrivati i richiami di 7 modelli di auto potenzialmente difettose (in particolare acceleratore e sistema frenante)

Per il maggior produttore mondiale di automobili un notevole danno di immagine, che ha inciso anche sull'andamento delle vendite (- 9,7% in USA) e quotazione in borsa.

La ns analisi dei principali blog e forum americani del settore automotive come:

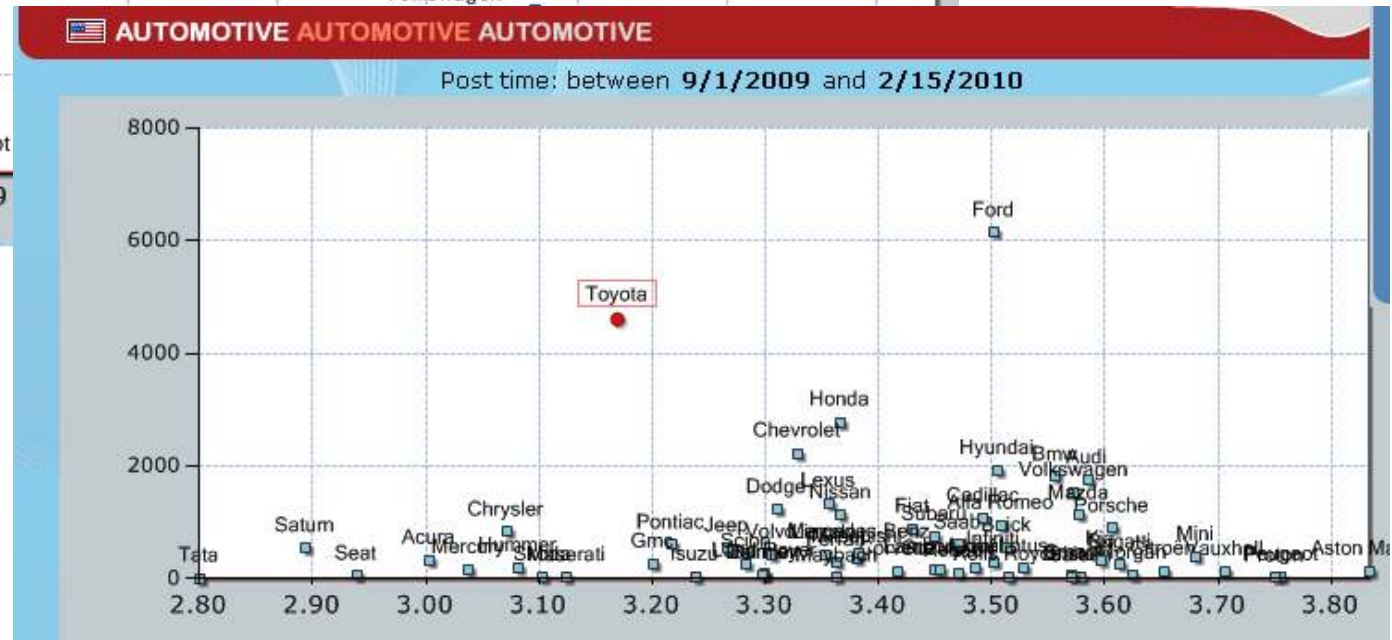
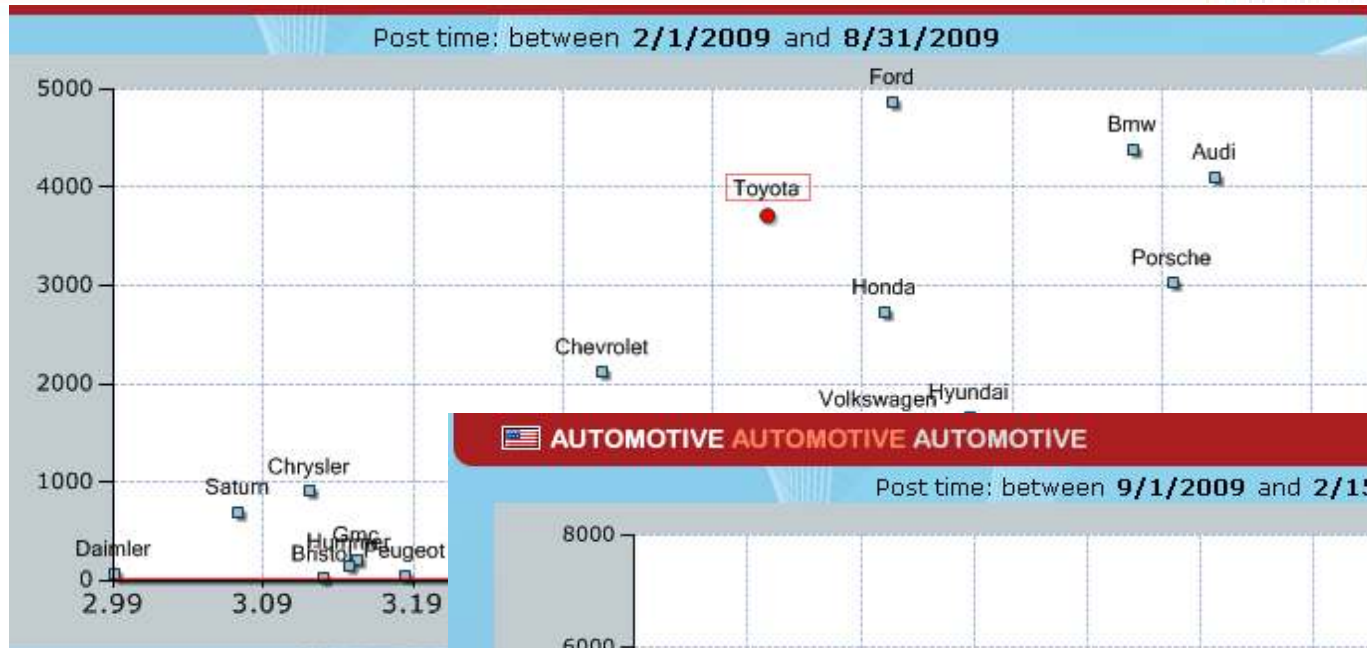
Caranddriver.com

Carfoum.com

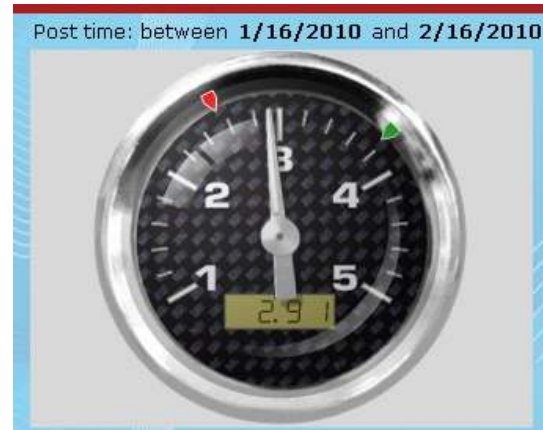
Autoblog.com

ha indagato innanzitutto **come è cambiata nel corso di un anno l'opinione su Toyota** per capire **se si poteva prevedere la crisi.**

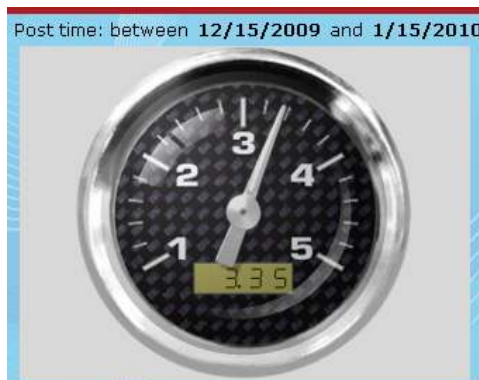
Toyota: segnali non colti



Toyota: segnali non colti



Nelle ultime settimane (15 gennaio - 15 febbraio 2010) il gradimento verso Toyota è calato vertiginosamente, arrivando a 2.91, il valore più basso toccato negli ultimi 2 anni (in cui si è sempre mantenuto superiore ai 3 punti).



In particolare sulla Prius

Toyota: segnali non colti



Preso atto di questo andamento negativo, abbiamo provato a indagare quali caratteristiche delle vetture Toyota sono state meno apprezzate negli ultimi tre mesi, cioè quelle che hanno ottenuto un gradimento meno soddisfacente.



Acceleratore



Freni

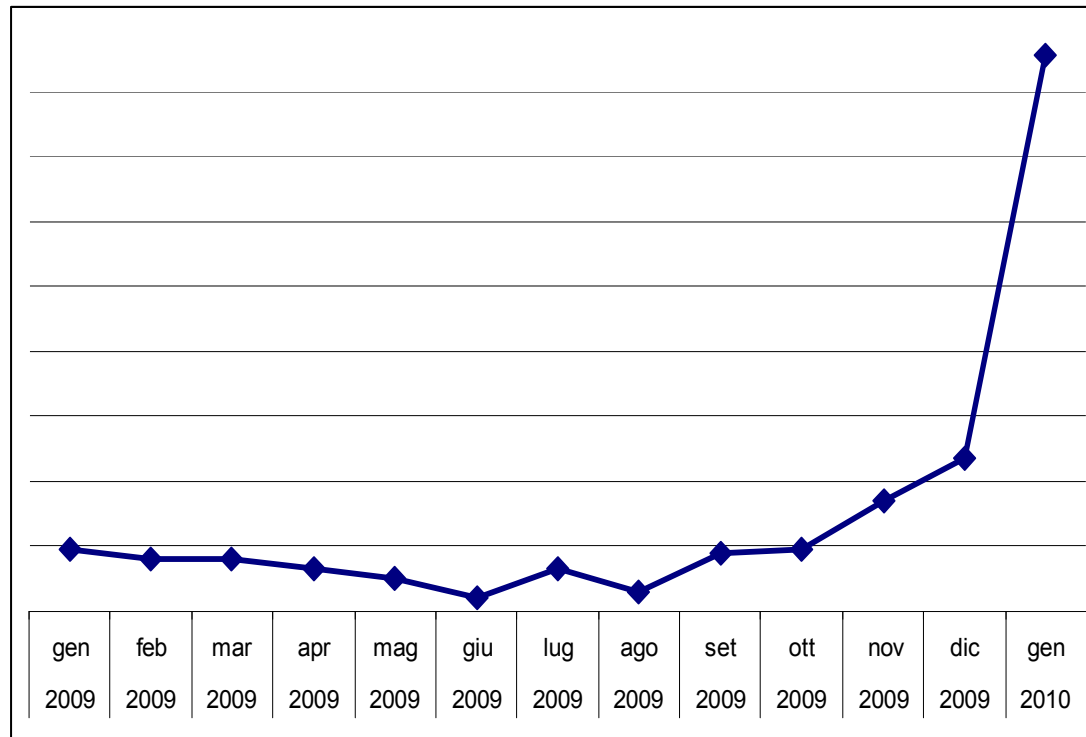


Estetica



Costi

Toyota: segnali non colti

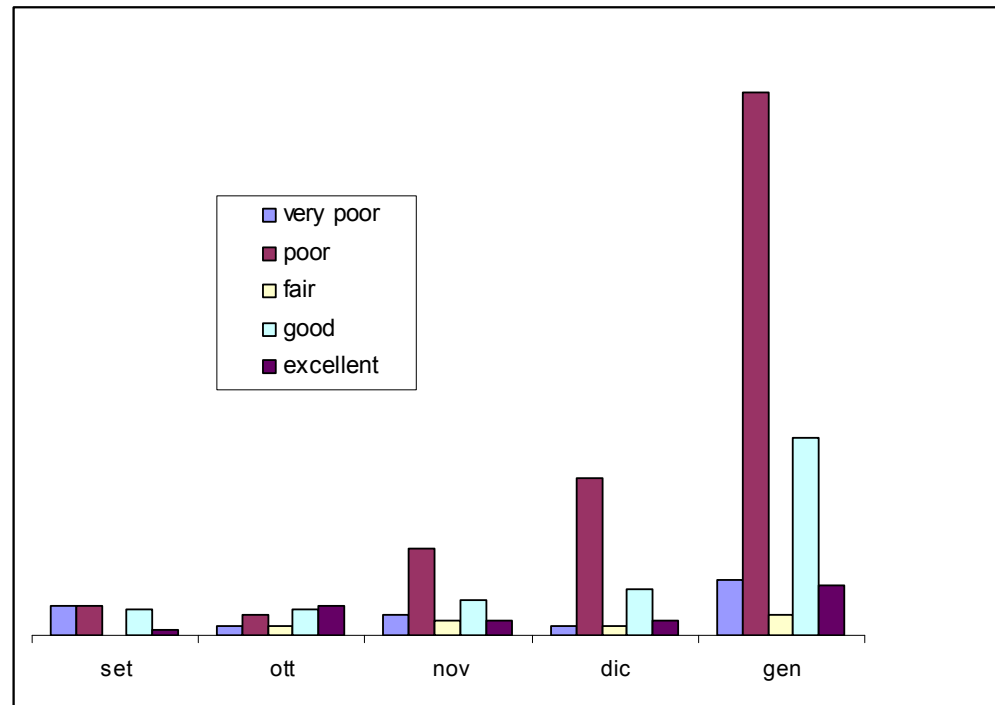


Quanto si poteva prevedere la crisi?

Analizzando per tempo le opinioni espresse online dagli utenti, Toyota poteva prevedere la crisi imminente, o almeno intuire quali aspetti erano più dibattuti e criticati dagli utenti? Guardando ad esempio al numero di commenti relativi all'acceleratore per il brand Toyota che sono stati pubblicati nell'arco di un anno (da gennaio 2009 a gennaio 2010 compresi) si nota un decisivo incremento del numero di pareri espressi.

Segnale che già da ottobre-novembre gli utenti dibattevano di più dell'acceleratore...

Toyota: segnali non colti



Se analizziamo i giudizi negli ultimi 5 mesi, a partire da settembre 2009, cioè da quando gli utenti hanno cominciato a chiacchierare sempre di più di questo argomento, scopriamo che il gradimento per l'acceleratore Toyota è precipitato già da novembre (giudizi "poor" in netto aumento), fino al tracollo dello scorso mese di gennaio.

Toyota: segnali non colti



Un commento estratto in cui si rileva un giudizio poor sull'acceleratore Toyota.

Brand:	Line:	Product/service:	Feature/part:	Quality:	Rating:
Toyota	Product		Acceleration		
\..... Driver(s)...../					
		(GENERAL) 4Runner Avalon Camry Corolla Highlander Highlander Hybr		(GENERAL) Drivability Esthetic Helpfulness Kindness NVH Performance	Excellent Fair Good Poor Very poor

AUTOMOTIVE AUTOMOTIVE AUTOMOTIVE

195 posts selected by the constraint, page 18 of 20

5 **Brand problems swept under the rug** 10/19/2009 8:09 AM
└─ **Re: More Trouble for Toyota? [210delray]** by gagrice

I think the issue is not just one case. It is an accumulation over several years. Toyota has a chink in their armor and the lawyers sitting on cases around the country are going to pounce all at once. You don't really believe the attorneys for Toyota are any less unscrupulous do you?

This **problem** with **Toyota** sweeping runaway acceleration under the rug goes way back. There are dozens of complaints to the NHTSA on the Prius alone dating to when it first came out. No recalls were ever issued, yet the complaints keep coming in. Finally after 5 fatal accidents all attributed to runaway acceleration, Toyota issues a recall. Though they are clueless as to what really happens???

Post ID: 4650d7d2-8b55-49b2-bfdb-9ba348303c21

Selected votes:
 Toyota | Product | (GENERAL) | Acceleration | (GENERAL) : Poor

Pages: < 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 >

Cogito srl

2005 anno nascita

8, via Zeni, Rovereto – Trentino Sviluppo

25 collaboratori (di cui circa la metà linguisti)

1.5 milioni/Euro fatturato 2009

10 Millions/Euro fatturato di Expert

System Spa Group



1000 Grazie!



Recapito:

fnardelli@expertsystem.it

www.es-cogito.it