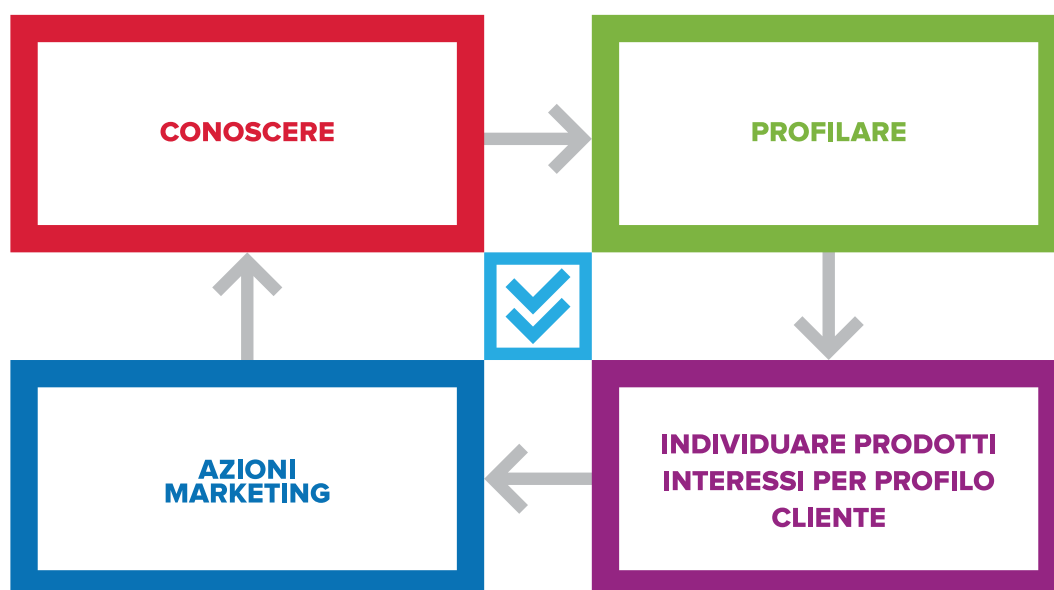




**SUADES**

RECOMMENDER  
SYSTEM



## COSA È SUADES

SUADES è un **innovativo sistema di raccomandazione**, nato dai risultati della ricerca del Politecnico di Bari e di Ingenium (spinoff del Politecnico di Bari) e sviluppato da Conquist.

La maggior parte dei sistemi di raccomandazione (ed anche CRM, mailing, newsletter, etc) **generano suggerimenti di prodotto che con ogni probabilità un utente avrebbe comunque acquistato in base al proprio profilo**. Così facendo il calcolo dei prodotti da suggerire ai Clienti si riduce ad una **mera previsione statistica**. Sebbene un tale approccio indubbiamente funzioni, ci si pone la domanda del **perché ad un utente debba essere raccomandato un prodotto che probabilmente avrebbe comunque acquistato**. Al contrario, **SUADES apprende direttamente dalle raccomandazioni stesse e dai comportamenti storici ed on-line**, effettuando **calcoli basati su algoritmi innovativi**. Ne risulta una nuova tipologia di calcolo delle raccomandazioni che rappresenta l'approccio più innovativo del mercato.

### OBIETTIVO

Instaurare una relazione **one-to-one** con il Cliente o potenziale Cliente per ampliare la sua **conoscenza** incrementando l'**efficacia** delle successive azioni di contatto e di conseguenza aumentare la **redditività** ed il **trust** delle relazioni. SUADES è utilizzabile in **qualsiasi contesto di business** perché è avulso dalla definizione classica di prodotto: per SUADES un prodotto è qualsiasi "cosa" di interesse del Cliente sia esso un prodotto commerciale, una comunicazione dell'azienda, una normativa, una notizia, un'immagine, etc.



**SUADES**

RECOMMENDER  
SYSTEM

## COME FUNZIONA

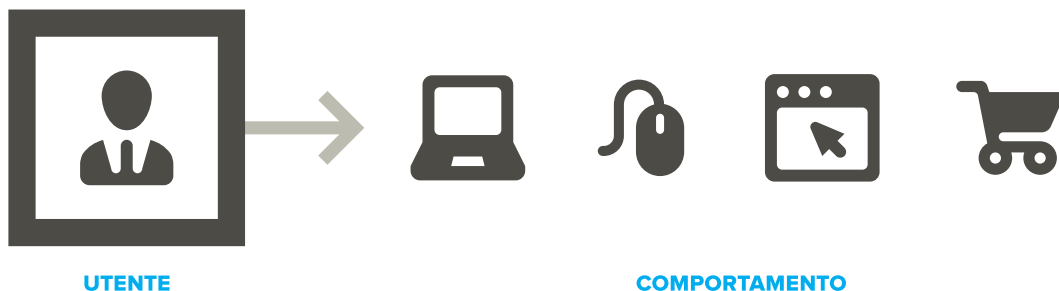
SUADES è in grado di recepire qualsiasi dato utile a capire i **comportamenti dei Clienti** da diverse fonti:

- web (es: ricerche attraverso parole chiave, pagine visitate, durata della visita, ... ) anche per Clienti non loggati
- CRM (es: richieste di assistenza, richieste di informazioni, ...)
- gestionali (es: transazioni effettuate, prodotti già in possesso)
- qualsiasi altra fonte

I dati sono utilizzati per **profilare** i Clienti (analisi dei comportamenti e degli interessi) e per determinare quali prodotti proporre a ciascun Cliente **attraverso il canale giusto e al momento giusto** tramite specifici ed innovativi algoritmi. SUADES è dotato di una **intuitiva interfaccia grafica** da cui parametrizzare il sistema per essere adattato a qualunque applicazione di business e da cui poter estrarre autonomamente i dati elementari per analisi mirate.

SUADES può essere installato su server dell'azienda o essere utilizzato in modalità S.a.a.S. e la fase di configurazione è effettuata dai tecnici Conquist con l'ausilio dei ricercatori di Ingenium, previa analisi del mercato di riferimento.

## STEP 01 // ANALIZZARE COMPORTAMENTO



## DATI INPUT

SUADES è stato progettato per adeguarsi a qualsiasi fonte dati, purché utile alla **conoscenza dei comportamenti di acquisto o degli interessi dei Clienti**. Tutti i modelli di acquisizione dati sono facilmente personalizzabili da interfaccia grafica, risultando **estremamente poco invasivo** per i sistemi informatici o siti web da cui raccogliere i dati o trasmettere dati.

## DATI IN OUTPUT

SUADES fornisce tre tipi di output:

- **Dati aperti:** tracciati dati (txt, xml, xls, ... ) con codice Cliente, elenco dei prodotti/messaggi/immagini da proporre con la relativa percentuale di gradimento. Questa soluzione è proposta ad organizzazioni evolute dal punto di vista informatico che sono in grado di usare autonomamente i dati per inserirli sul sito web, di creare report personalizzati, di alimentare propri sistemi di mailing list e/o CRM, di effettuare analisi di marketing sfruttando le diverse profilazioni, etc.).
- **Reportistiche:** report preconfigurati da fornire ai gestori dei Clienti (area commerciale, marketing & sales) per poter fare proposte personalizzate a i propri Clienti. Attualmente i principali report preconfigurati sono relativi alle metriche di recency, frequenza, sensibilità alle promozioni, spesa media, quota di spesa e ratio spend score, ma le reportistiche sono in continua espansione.
- **Soluzioni digitali:** moduli **web server** predisposti per mostrare i prodotti raccomandati a ciascun Cliente **direttamente sul sito web** (anche in assenza di login) ad esempio sotto forma di banner o newsletter, o su **telefonia mobile**.

## STEP 02 // USARE CONOSCENZA



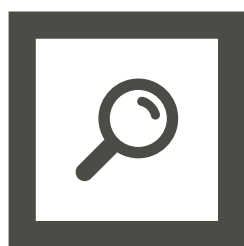
## INNOVATIVITÀ DI SUADES

A differenza dei principali competitors, SUADES dispone di diversi algoritmi innovativi che consentono di ottimizzare le prestazioni a seconda del contesto di business in cui opera. I principali algoritmi innovativi sono:

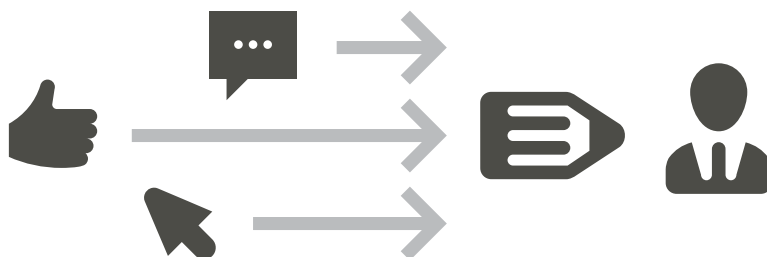
- **Context-aware:** basato sulle preferenze del Cliente e del contesto di acquisto/interesse
- **Social:** sfrutta i canali social per approfondire la conoscenza/comportamento del Cliente
- **Profit-maximizing:** basato sulle preferenze del Cliente aumenta i profitti per l'azienda

Inoltre SUADES è stato progettato per gestire una notevole mole di dati e perciò per garantire la capacità di scalare facilmente operazioni semplici su moltissimi nodi, la capacità di replicare e distribuire i dati su molti nodi, la flessibilità nella struttura dei dati, la facilità di indicizzazione e gestione della RAM ed avere interfacce molto semplici rispetto ai database relazionali, come ad esempio SQL server, si è deciso di adottare MongoDB appartenente alla categoria dei NoSQL (categoria di databases scelta per la gestione dei dati di Amazon ad esempio).

### STEP 03 // PROFILARE



ANALISI DELLE SCELTE



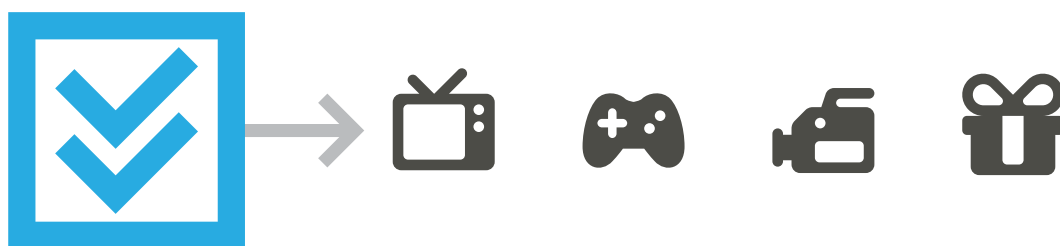
PROFILAZIONE UTENTE

## VANTAGGI PER L'AZIENDA CHE USA SUADES

SUADES sfrutta la conoscenza (attitudini e comportamenti) del Cliente per creare una relazione one-to-one e quindi consente di:

- indirizzare al singolo cliente il giusto messaggio al momento più opportuno e nella situazione giusta (contesti in cui il Cliente opera)
- ridurre il costo di contatto per Cliente sostituendosi ad azioni classiche (es. mailing)
- fidelizzare il parco Clienti
- tracciare il comportamento delle azioni proposte sul singolo cliente nella comunicazione obbligatoria
- migliorare la soddisfazione dei clienti (azioni personalizzate)
- aumentare la redditività delle vendite con pubblicità intelligente (trarre il maggior profitto con gli algoritmi di profit maximizing)
- lanciare in modo più efficace i nuovi prodotti (identificare i destinatari)
- dotare i gestori dei Clienti di strumenti che identificano i bisogni dei singoli Clienti
- bassissima invasività nei sistemi già in uso

### STEP 04 // RACCOMANDARE



## VANTAGGI PER I CLIENTI

- aumento della Customer Satisfaction
- essere prontamente informati su promozioni, prodotti e messaggi riservati al proprio profilo.

## PERFORMANCE

Performance rispetto ai sistemi non innovativi (da business case):

- accuratezza (prodotti graditi dal Cliente) : +20%
- fiducia (trust sulle proposte di SUADES): +4%
- vendite (rispetto a sistemi non innovativi): +50%

## PRINCIPALI BUSINESS CASE

CLIENTE / PARTNER	AREA
DEUTSCHE BANK	FINANCE
MAFRAT	E-COMMERCE E NEGOZI ABBIGLIAMENTO <i>(SISTEMA INTEGRATO DI RACCOMANDAZIONE FRUIBILE SIA DA WEB CHE DALLE CASSE DEI NEGOZI)</i>
PANINI MODENA	EDITORIA WEB
ACCADEMIA	E-COMMERCE SPARTITI MUSICALI
FRHOME	E-COMMERCE ALIMENTARI
MEDIASHOPSTORE	E-COMMERCE ELETTRONICA
AMPLITA	PORTALE SOCIALE <i>(IDEE IMPRENDITORIALI, OFFERTE DI LAVORO, RICHIESTE INNOVAZIONE)</i>

La versatilità e la non invasività di SUADES, consente la sua proposizione in qualsiasi area di business.

## ULTERIORI VANTAGGI



FIDELIZZAZIONE



ONE-TO-ONE



---

**SUADES.IT**



[ITALY] 70121 **BARI**, VIA CALEFATI 6  
T. +39 080 9755801 // F. +39 080 9755808  
**CONQUIST.IT** // [INFO@CONQUIST.IT](mailto:INFO@CONQUIST.IT)