

ALTAGAMMA DIGITAL AWARDS 2021

Quinta edizione del premio per le migliori performance digitali per moda, gioielleria, design, ospitalità e alimentare.

Milano, 17 dicembre 2021 - Sono stati resi noti i vincitori della 5° edizione degli **Altagamma Digital Awards 2021**, il premio realizzato da **Altagamma** e **Contactlab**, che segnala i **brand di alta gamma che più si distinguono nella leadership digitale**.

Quest'anno la **Digital Competitive Map 2021**, realizzata da Contactlab e su cui si basa il ranking, analizza le performance dei Soci di Altagamma e di brand internazionali in base a oltre 300 parametri. Il panel è stato ampliato quest'anno a **diversi settori** dell'alto di gamma: **design, ospitalità, alimentare, gioielleria e moda**, con un approfondimento anche sul **merchandising**.

La ricerca ha definito il ranking in merito al livello di performance dei marchi sul versante della presenza globale che include i social asiatici (**Digital Strategic Reach**) e su quello della relazione con il cliente (**Digital Customer Experience**).

I riconoscimenti 2021 considerano sia i **Best in Class** che le **Menzioni Speciali** per i settori **Altagamma**; oltre a questi è stato assegnato un premio al primo assoluto per il **Panel Internazionale** per il Lusso Personale (gioielleria e moda).

I **Best in Class Altagamma 2021** sono:

- **Bulgari** nella Gioielleria
- **Domori** nell'Alimentare
- **Gucci** nella Moda
- **Hotel de Russie** nell'Ospitalità
- **Kartell** nel Design

Gucci si aggiudica il premio di **Best in Class Internazionale** relativo al Lusso Personale.

Le **Menzioni Speciali** vanno ai brand Altagamma:

- **Feudi di San Gregorio**, per essersi distinto sull'asse della **globalizzazione digitale**;
- **illycaffé, Splendido Belmond Hotel e Poltrona Frau**, per l'eccellenza sull'asse della **relazione digitale con la clientela**.

*"L'accelerazione a tutti i fenomeni digitali, impressa anche dalla pandemia, ha sancito l'esplosione dell'e-commerce, la cui quota per la moda ad esempio è raddoppiata dal 2019", ha dichiarato **Stefania Lazzaroni, Direttrice Generale di Altagamma**. "Ha anche reso più labile il confine tra l'esperienza fisica e quella virtuale del digitale. L'ecosistema fluido in cui ci muoviamo, il metaverso, sarà la nuova sfida. I Premi Digitali Altagamma mappano ogni anno il peso e la qualità della presenza digitale dei Brand e testimoniano quanto i marchi siano sempre più impegnati, e con sempre maggior successo, nel presidio di queste nuove frontiere".*

*"Quest'anno la ricerca esplora la capacità dei brand del lusso di eccellere e competere in un mondo digitale globalizzato, dove il cliente vuole una meravigliosa esperienza con il brand su qualsiasi canale (sito, e-commerce, social, newsletter, customer service, negozio...) e in qualsiasi Paese - ha aggiunto **Marco Pozzi**, Board Member di Contactlab e autore della ricerca. La ricerca ha impegnato un team di otto analisti italiani e asiatici che hanno studiato anche il comportamento dei brand sulle principali piattaforme asiatiche. La metodologia è stata notevolmente ampliata introducendo nella moda intere nuove sezioni, come remote*

selling, nft e gamification, e customizzata per gli altri settori, in particolare per l'ospitalità. Da oggi anche il mondo del design, dell'alimentare e dell'ospitalità hanno un benchmarking molto analitico per confrontarsi con l'eccellenza e definire la roadmap digitale per il loro futuro".

Di seguito i vincitori degli **Altagamma Digital Awards 2021** e le motivazioni di ogni singolo premio.

MIGLIORE OFFERTA DIGITALE - Best in Class Altagamma 2021 nel Design

KARTELL

Kartell conquista il primo posto per l'**ampia copertura ecommerce nel mondo**, per la presenza sui **social** anche con e-shop (in Cina è presente su WeChat con vendita online) e per l'efficacia del **customer service** anche con una **live chat**.

MIGLIORE OFFERTA DIGITALE - Best in Class Altagamma 2021 nell'Ospitalità

HOTEL DE RUSSIE

Hotle de Russie eccelle nel segmento ospitalità per l'**internazionalizzazione** del proprio sito (disponibile per le prenotazioni anche in **russo, arabo** e in **chinese**) e per la grande **varietà di opzioni disponibili online** durante la prenotazione del soggiorno.

MIGLIORE OFFERTA DIGITALE - Best in Class Altagamma 2021 nell'Alimentare

DOMORI

Domori vince nella sua categoria per l'**ampia copertura e-commerce nel mondo**, per la presenza sui **social** anche con **e-shop**, per la **facilità di navigazione** e l'efficacia del **customer service**.

MIGLIORE OFFERTA DIGITALE - Best in Class Altagamma 2021 nella Gioielleria

BULGARI

Bulgari vince nella sua categoria per l'**ampia localizzazione dei siti web nel mondo** (lingue utilizzate ed e-commerce), per l'attenzione alla **sostenibilità**, per la presenza sui **social** anche con **e-shop**, per la **facilità di navigazione**, risultando in testa al ranking internazionale di settore.

MIGLIORE OFFERTA DIGITALE

Best in Class Altagamma 2021 nella Moda

Best in Class Internazionale nel Personal Luxury

GUCCI

Gucci si distingue per l'ampiezza del **catalogo online**, per la forte attenzione alla **sostenibilità**, per l'eccellenza dello **style advisory**, per il **remote shopping** e per la costante voglia di sperimentare e innovare online (NFT, gamification, shop sui social incluso Line e Kakao).

Di seguito i le menzioni speciali degli **Altagamma Digital Awards 2021**.

SPECIAL MENTION – Digital Customer Experience nel Design
POLTRONA FRAU

Poltrona Frau accoglie il consumatore sul proprio sito con la possibilità di **personalizzare la configurazione dei prodotti** a cui è interessato, per poi richiedere maggiori info al negozio più vicino. Anche le **opzioni di consegna e reso** e l'utilizzo dei QR code in negozio meritano una menzione speciale.

SPECIAL MENTION – Digital Customer Experience nell'Ospitalità
SPLENDIDO BELMOND HOTEL

Splendido Belmond Hotel conquista la menzione speciale per la **qualità della presentazione dell'offerta** in hotel, per la completezza dell'app che permette anche di chattare con il concierge e di effettuare il checkin online, e l'eccellenza del suo piano di contatto tramite **newsletter**.

SPECIAL MENTION – Digital Strategic Reach nell'Alimentare
FEUDI DI SAN GREGORIO

Feudi di San Gregorio si distingue sull'asse della globalizzazione digitale per l'ampissima **copertura e-commerce diretta nel mondo** e per la presenza sui **social** anche con **e-shop**.

SPECIAL MENTION – Digital Customer Experience nell'Alimentare
ILLYCAFFÉ

Illycaffé emerge nella sua categoria per la capacità di offrire **un'esperienza omnicanale al consumatore** attraverso una puntuale **assistenza online**, l'efficacia dello **store finder**, l'offerta di numerose opzioni di consegna e reso.

SPECIAL MENTION – Merchandising
FERRARI

Ferrari emerge nella categoria merchandising per l'ampia **copertura e-commerce diretta nel mondo** e per l'ampiezza del **catalogo online**, oltre che per la capacità di innovare online attraverso l'uso della gamification.

Contatti stampa:

Altagamma

Edoardo Carloni (Responsabile Comunicazione) - carloni@altagamma.it - T 02 36636307 - M 3391618463

Giorgio Bocchieri (Comunicazione) - bocchieri@altagamma.it - T 02 36636309 - M 3346853078

Contactlab

Viola Venturelli (Marketing Service Manager & PR) - viola.venturelli@contactlab.com - M. +39 348 7822 561

FONDAZIONE ALTAGAMMA

Altagamma riunisce dal 1992 le migliori imprese dell'Alta Industria Culturale e Creativa che promuovono nel mondo l'eccellenza, l'unicità e lo stile di vita italiani. Unica per la sua trasversalità, Altagamma accoglie 109 brand dei 7 settori della moda, del design, della gioielleria, dell'alimentare, dell'ospitalità, dei motori e della nautica. La Mission di Altagamma è contribuire alla crescita e alla competitività delle imprese dell'industria culturale e creativa italiana, offrendo così anche un contributo allo sviluppo economico del Paese. L'alto di gamma rappresenta un'industria da 126 miliardi di euro, in Italia, e fornisce un contributo al PIL del 7,4%, percentuale che sale al 18,4% considerando il totale delle filiere di riferimento. La quota dell'export è di circa il 50%. Coinvolge 1.922.000 occupati, diretti e indiretti, pari all'8,2% dell'occupazione italiana. www.altagamma.it

CONTACTLAB

Dal 1998 forniamo prodotti e servizi per facilitare i brand a ottenere il massimo dalle loro strategie di Customer Engagement. I nostri esperti infatti lavorano per ottenere il massimo dalla tecnologia, sia essa proprietaria Contactlab o di fornitori terzi (Salesforce, Oracle, Adobe), per costruire programmi di customer engagement che diventino storie di successo.

Le ricerche di benchmarking e audit, realizzate da un team di otto analisti internazionali, si fondano su quattro pilastri: Digital Competitive Map, Online Purchase Experience, Contact plan benchmarking via email e social (comprese le piattaforme asiatiche), Online Offer Dive & Pricing Landscape.

La Contactlab Marketing Cloud estende la nostra soluzione software leader di mercato per il multi-channel sending con una suite di prodotti per raccogliere e interpretare le attività (digitali e non) dei contatti, segmentare e pianificare le campagne e personalizzare la comunicazione, abilitando a costruire una relazione one-to-one con i clienti.

Per maggiori informazioni: <https://contactlab.com/it>