

# L'intelligenza artificiale promuove 200 digital star

ANDREA FROLLÀ, MILANO

In pasto agli algoritmi oltre 70mila contenuti provenienti da social media, portali news, blog, forum, comunicati stampa e altre piattaforme per valutare aziende tradizionali e innovative

**N**egli ultimi anni tante realtà hanno dovuto fronteggiare le dure reazioni online scatenate da uno spot discutibile, una dichiarazione controversa o un messaggio fraintendibile, trovandosi in alcuni casi a fare i conti con le minacce di boicottaggio commerciale dei consumatori. Siamo del resto nell'era dei social network, in cui basta il minimo scivolone o la minima gaffe per finire in un circolo vizioso che può costare davvero caro in termini di immagine. E quindi anche in termini economici.

Non scopriamo adesso il peso della "brand reputation" ma è indubbio che da quando centinaia di milioni di persone usano Google, Facebook, Instagram, Youtube e altre piattaforme online per cercare informazioni, questo concetto abbia assunto un ruolo di maggior rilievo tra i driver strategici di un'azienda. Posizionarsi positivamente nell'etere digitale è ormai una necessità anche perché, segnalano diversi studi, a parità di prezzo i consumatori tendono sempre più a scegliere il brand che ispira più fiducia. Ed essere bombardati di post, giudizi e commenti negativi sui social network, che tra l'altro sono spesso solo una prima cassa di risonanza, sicuramente non aiuta ad avere la meglio su un altro marchio. Insomma, sembra proprio che l'era digitale stia mettendo in discussione il famoso detto di Oscar Wilde "nel bene o nel male, purché se ne parli", considerato un mantra o legge non scritta delle strategie di marketing.

In questo contesto si inserisce l'ultimo rapporto sulle "200 stelle digitali d'Italia" dell'Istituto tedesco di qualità e finanza, pubblicato in esclusiva da Affari&Finanza. Si tratta di uno studio elaborato a suon di intelligenza artificiale, basato su una metodologia innovativa di "social listening", che ha passato al setaccio i contenuti online degli ultimi 12 mesi riferiti alle aziende che operano in Italia con almeno un riferimento a tematiche di tecnologia, innovazione e digitalizzazione. L'Istituto che fa capo al gruppo Burda Media è partito stilando una lista di 2.500 aziende potenzialmente rilevanti nel nostro Paese, individuate scandagliando registri pubblici, database, premi e altri parametri. E tendendo in considerazione non solo le imprese dell'economia digitale, ma anche le grandi aziende a livello d'occupazione attive nelle industrie più tradizionali (edilizia, moda, logistica, retail, Gdo e molte altre). Agli algoritmi sono state date in pasto oltre 70mila fonti di contenuti tra social media, portali news, blog, forum, comunicati stampa e altre piattaforme.

L'intelligenza artificiale ha avuto un ruolo fondamentale in ogni tappa dell'analisi. Tramite sistemi automatici intelligenti sono stati infatti individuati innanzitutto tre parametri: l'azienda nominata in

12

**I MESI OSSERVATI**

La ricerca ha passato al setaccio i contenuti online degli ultimi 12 mesi riferiti ad aziende che operano in Italia

14

**STAR TRA LE BANCHE**

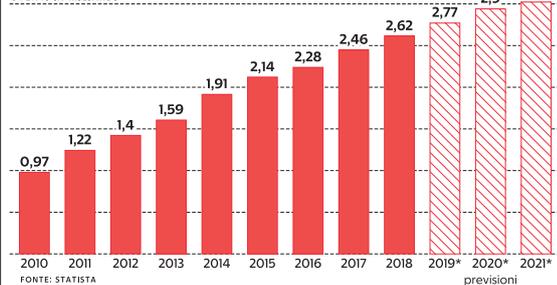
Nel gruppo delle digital star ci sono banche (14), aziende retail (13), di servizi IT (9) e attive nel settore della finanza (7)



I numeri

**I SOCIAL NEL MONDO**  
ANDAMENTO NUMERI UTENTI E PREVISIONI DI CRESCITA

UTENTI IN MILIARDI



un testo, la categoria (innovazione, digitalizzazione, ecc.) a cui ricondurre il contenuto e il sentimento del messaggio (positivo, negativo, neutrale). Le 450mila citazioni raccolte sono state successivamente scremate per ottenere un dataset ancor più mirato e per ridurre la longlist iniziale a 600 aziende rilevanti in termini di reputazione digitale. Ponderando i vari indici per il numero di citazioni e la tonalità dei contenuti, l'Istituto tedesco di qualità e finanza è riuscito poi a individuare il benchmark di ogni settore e infine a stilare la lista delle migliori 200 realtà. Nel gruppo delle "digital star 2019" figurano aziende di settori diversi, dalle banche (14) al retail (13) passando per i servizi IT (9) e la finanza (7), che avranno la possibilità di trasformare il riconoscimento formale in un esclusivo sigillo di qualità digitale.

Focus

**IL MODELLO DI ANALISI**

L'intelligenza artificiale ha avuto un ruolo fondamentale in ogni tappa dell'analisi. Tramite sistemi automatici intelligenti sono stati individuati innanzitutto tre parametri: l'azienda nominata in un testo, la categoria (innovazione, digitalizzazione, ecc.) a cui ricondurre il contenuto e il sentimento del messaggio (positivo, negativo, neutrale). Le 450mila citazioni raccolte sono state successivamente scremate per ridurre la longlist a 600 aziende. Ponderando i vari indici per il numero di citazioni e la tonalità dei contenuti, l'Istituto tedesco qualità e finanza è riuscito poi a individuare il benchmark di ogni settore e a individuare le 200 star

I numeri

2.500

**LE IMPRESE ESAMINATE**

Nella sua analisi, l'Istituto tedesco qualità e finanza è partito stilando una lista di 2.500 aziende potenzialmente rilevanti nel nostro Paese, individuate scandagliando registri pubblici, database, premi e altri parametri. Si tratta di aziende che operano in settori tradizionali e non soltanto digitali. L'obiettivo della ricerca è stato quello di valutare la reputazione online di cui godono le imprese

Il Istituto tedesco qualità e finanza ha esaminato una gran mole di dati social sulle aziende

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Dossier Qualità & finanza

## Dai motori alla Gdo

## La Nutella piace anche sui social

MILANO

A Ferrero il massimo dei voti (100) come in altre categorie tocca a marchi noti sia italiani che stranieri: da Ducati ad Amazon Italia



Giovanni Ferrero  
ad Ferrero



Carlo Messina  
ceo Intesa  
Sanpaolo

La Nutella non è l'unico asso nella manica di Ferrero. L'azienda di Alba ha infatti costruito il proprio successo anche grazie a una impeccabile strategia digitale che le ha garantito un'ottima brand reputation. A certificare questo successo c'è il massimo dei voti (100) ottenuto nella classifica stilata dall'Istituto tedesco qualità e finanza nella categoria "alimentari". La seconda classificata, la Barilla, viaggia a debita distanza (68,79) e ancora di più la terza, il Molino e pastificio De Cecco (53,54). Per trovare una performance analoga a quella della Ferrero bisogna ampliare l'analisi agli "alimentari confezionati", dove La linea verde società agricola ottiene lo stesso punteggio (100), seguita a brevissima distanza dalla Nestlé italiana (95,05). Se si prende in considerazione invece la grande distribuzione il successo arride alla tedesca Lidl (100), tallonata a brevissima distanza da Conad Adriatico (93,97). Nel commercio elettronico, la vittoria va ad Amazon Italia customer service (100), mentre nel "retail abbigliamento & calzature" spiccano i nomi di Mango Italia (100) e Decathlon Italia (95,65). Nel campo dei motori, l'eccellenza digitale spetta alla Ducati (100), che riesce a staccare la concorrenza. La Mercedes-Benz Italia arriva infatti a 95,97 e la Lamborghini a 85,99. Decisamente più indietro la Fca, che si ferma a 68,63. Nella componentistica prevale la tedesca Bosch (100), davanti alle italiane Landi Renzo (94,59), Pirelli (92,50) e Brembo (90,38). Nella finanza, infine, le stelle più brillanti sono quelle di Mastercard (100 nei servizi finanziari), Che banca! (100 nelle banche digitali), Intesa Sanpaolo (100 nelle banche multicanale). - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## AUTO, MECCANICA, ELETTRONICA

SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>AUTOMOBILI E VEICOLI</b>	DUCATI MOTOR HOLDING	100,00
	MERCEDES-BENZ ITALIA	95,97
	AUTOMOBILI LAMBORGHINI	85,99
	MASERATI	77,96
	BMW ITALIA	71,72
	CITROEN ITALIA	69,66
FCA-FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES ITALY	68,63	
<b>COMPONENTI AUTO</b>	ROBERT BOSCH	100,00
	LANDI RENZO	94,59
	PIRELLI INDUSTRIE PNEUMATICI	92,50
	FRENI BREMBO	90,38
	TECNO TESSILE ADLER	87,16
	BRIDGESTONE ITALIA MANUFACTURING	83,37
<b>COSTRUZIONE &amp; INGEGNERIA</b>	OPEN FIBER	100,00
	SAIPEM	63,61
	SALINI IMPREGIO	61,35
<b>ELETTRONICA ED ELETTROTECNICA</b>	SCHNEIDER ELECTRIC INDUSTRIE ITALIA	100,00
	PRYSMIAN CAVI E SISTEMI ITALIA	57,46
	BTICINO	55,54
	STMICROELECTRONICS	39,29
	SOCIETA' RIUNITE OSRAM EDISON CLERICI	35,65
	VERTIV	34,33
KONICA MINOLTA ITALIA	33,60	
<b>MECCANICA E IMPIANTISTICA</b>	KOMATSU ITALIA MANUFACTURING	100,00
	SIAP	96,40
	CNH INDUSTRIAL ITALIA	90,52
	MER MEC	70,58
	SCM GROUP	70,06
	COMAU	66,75
	FABIO PERINI	66,70
	RIVACOLD	65,54
<b>RETAIL ELETTRONICA</b>	APPLE RETAIL ITALIA	100,00
	EUROONICS	48,80
	MEDIAMARKET	45,72
<b>SOFTWARE</b>	ORACLE ITALIA	100,00
	MICROSOFT	97,21
	EXPRIVIA	91,52
	TEAMSYSYSTEM	89,51
<b>TECNOLOGIA &amp; HARDWARE</b>	SAMSUNG ELECTRONICS ITALIA	100,00
	PHILIPS	98,60
	NOKIA NETWORKS	80,81
<b>TELE-COMUNICAZIONI</b>	FASTWEB	100,00
	WIND TRE	94,86
	VODAFONE ITALIA	74,37

## ALIMENTARI E BEVANDE

SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>ALIMENTARI</b>	FERRERO	100,00
	BARILLA G. E. R. FRATELLI	68,79
	MOLINO E PASTIFICIO DE CECCO	53,45
	SAMMONTANA	45,33
	CONSERVE ITALIA (VALFRUTTA, CIRIO)	44,82
	A. LOACKER	42,46
CARGILL	42,45	
<b>ALIMENTARI CONFEZIONATI</b>	LA LINEA VERDE SOCIETÀ AGRICOLA	100,00
	NESTLÉ ITALIANA	95,05
<b>BEVANDE</b>	COCA-COLA HBC	100,00
	LUIGI LAVAZZA	93,45
	NESPRESSO ITALIANA	93,28
	BIRRA PERONI	86,25
<b>RISTORAZIONE</b>	MENÙ	100,00
	SERENISSIMA RISTORAZIONE	77,74

## FINANZA

SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>ASSICURAZIONI</b>	SARA ASSICURAZIONI	100,00
	ALLIANZ	99,73
	AXA	96,29
	REALE MUTUA	88,76
	AVIVA	88,70
<b>ASSICURAZIONI ONLINE</b>	GENEREL	100,00
	GENIALLOYD	86,09
<b>BANCHE DIGITALI</b>	CHE BANCA	100,00
	FINECO	91,06
	IW BANK	89,68
<b>BANCHE MULTICANALI</b>	INTESA SAN PAOLO	100,00
	BPER-BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	99,34
	UBI BANCA	93,85
	BANCO DI SARDEGNA	93,57
	BANCA SELLA	93,10
	BANCA POPOLARE DI SONDRIO	92,97
	BNL-BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	92,86
	BANCO BPM	92,86
	CREDIT AGRICOLE/CARIPARMA	92,59
<b>INVESTIMENTI &amp; PARTECIPAZIONI</b>	TAMPIERI FINANCIAL GROUP	100,00
	EXOR NV	97,47
<b>SERVIZI FINANZIARI</b>	MASTERCARD	100,00
	BORSA ITALIANA	79,32
	VISA ITALIA	68,58
	NEXI	67,14
	FINDOMESTIC	67,14
	BANCA GENERALI	66,83
	BANCA MEDIOLANUM	65,63

## MATERIALI E MATERIE PRIME

SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>ACQUA, LUCE E GAS</b>	ENEL	100,00
	TIRRENO POWER	92,54
	TERNA-RETE ELETTRICA NAZIONALE	90,79
	ENGIE SERVIZI	90,72
	DOLOMITI ENERGIA	90,19
	E-DISTRIBUZIONE	89,11
<b>MATERIE PRIME &amp; ENERGIA</b>	SHELL ITALIA OIL PRODUCTS	100,00
<b>METALLI &amp; ESTRAZIONE</b>	ACCIAIERIE VENETE	100,00
<b>EDILIZIA E MATERIALI</b>	SAVIO	100,00
	FASSA	84,45
	CORDIVARI	81,45

## COMMERCIO

SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>E-COMMERCE</b>	AMAZON ITALIA	100,00
	DALANI HOME AND LIVING	92,27
	BONPRIX	91,65
	QVC ITALIA	91,29
	YOOX NET-A	90,56
<b>GRANDE DISTRIBUZIONE</b>	LIDL ITALIA	100,00
	CONAD ADRIATICO	93,97
	COOP ALLEANZA 3.0 SOCIETÀ COOPERATIVA	90,64
	CARREFOUR-S.S.C. SOCIETÀ SVILUPPO COMMERCIALE	87,61
	MARR	85,53
	ESSELUNGA	85,20
UNICOOP FIRENZE	83,66	
AUCHAN	83,41	

## BENI DI CONSUMO



SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>BENI DI CONSUMO DUREVOLI PER LA CASA</b>	ELECTROLUX ITALIA	100,00
	DE' LONGHI APPLIANCES	98,48
	THUN	80,69
	NATUZZI	77,71
	ITAB-LA FORTEZZA	73,43
<b>BENI DI LARGO CONSUMO</b>	MOLESKINE	100,00
	UNILEVER ITALIA	95,23
	CLEMENTONI	84,92
<b>CONTENITORI &amp; IMBALLAGGI</b>	TETRA PAK PACKAGING SOLUTIONS	100,00
<b>MODA E LUSO</b>	DOLCE & GABBANA	100,00
	PRADA	98,91
	SALVATORE FERRAGAMO	74,47
	FENDI	64,01
	CANALI	63,47
	LUIS VUITTON	60,64
	BENETTON GROUP	58,05
	DAINESE	53,78
	GIORGIO ARMANI RETAIL	50,60
	RATTI	49,48
	LUXOTTICA	47,04
	ALPINESTARS	45,95
	BULGARI GIOIELLI	45,28
	LA PERLA	38,15
<b>PRODOTTI PER LA PERSONA</b>	L'OREAL ITALIA	100,00
	JOHNSON & JOHNSON	75,74
	FATER	64,19
	MANGO ITALIA	100,00
<b>RETAIL ABBIGLIAMENTO E CALZATURE</b>	DECATHLON	95,65
	ZARA ITALIA	78,45
	COMPAR (BATA)	73,80
	RETAIL ITALIA NETWORK (BENETTON)	70,96
	ADIDAS ITALY	60,89
	PIAZZA ITALIA	58,25
	LEROY MERLIN ITALIA	100,00
<b>RETAIL CASA E BRICOLAGE</b>	OBI ITALIA	98,41
	BRICOMAN ITALIA	80,40

## CHIMICA E FARMACEUTICA



SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>BIOTECNOLOGIE &amp; FARMACEUTICA</b>	PFIZER ITALIA	100,00
	SANDOZ (GRUPPO NOVARTIS FARMA)	58,73
	SANOFI	53,94
	TAKEDA ITALIA	45,21
	UNICO LA FARMACIA DEI FARMACISTI	44,85
	MOLMED	43,91
<b>CHIMICA</b>	MAPEI	100,00
	SYNGENTA ITALIA	76,41
	VIBRAM	69,09

## TRASPORTI



SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>AEROPORTI E SERVIZI AEROPORTUALI</b>	ADR-AEROPORTI DI ROMA	100,00
	AEROPORTO DI VENEZIA	38,82
<b>AEROSPAZIALE &amp; DIFESA</b>	AVIOTHALES ALENIA SPACE ITALIA	100,00
	NESTLÉ ITALIANA SPA	81,93
<b>LOGISTICA</b>	UNITED PARCEL SERVICE ITALIA	100,00
	ACTV	59,96
	DHL EXPRESS (ITALY)	46,29
	FAGIOLI	45,90
	FERROVIE DELLO STATO ITALIANE	100,00
<b>MOBILITÀ E TRASPORTO</b>	ALITALIA-SOCIETÀ AEREA ITALIANA	93,27
	TRENITALIA	86,20
	ALD AUTOMOTIVE ITALIA	100,00

## Beni di consumo e chimica

## Le Ferrovie vincono la sfida mobilità

Nel campo dei beni di consumo le aziende italiane reggono bene il confronto con la concorrenza straniera. Se nella categoria "beni di consumo durevoli per la casa" la svedese Electrolux Italia (100) batte di poco l'italiana De' Longhi (98,48), in quella "beni di largo consumo" la tricolore Moleksine (100) si lascia dietro l'olandese Unilever Italia manufacturing (95,23) e la Mario Clementoni Holding (84,92). Solo nei "prodotti per la persona" la sfida ai vertici non vede la presenza di italiane con il successo della francese L'Oréal Italia (100) sulla statunitense Johnson&Johnson (75,74). Nella "chimica" l'eccellenza digitale è della Mapei di Milano (100), che si piazza davanti alla svizzera Syngenta Italia (76,41) e all'italiana Vibram (69,09). Nel campo della "mobilità e trasporti" vincono le Ferrovie dello Stato (100), che precedono l'Alitalia (93,27). Se si include anche gli operatori della logistica va infine segnalato il punteggio pieno di Ups Italia (100), che stacca nettamente la concorrenza: Actv si ferma a 59,56 e Dhl Express a 46,29. - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Dagli hotel alla consulenza

## Eataly batte Costa nel torneo sul web

MILANO

Reputazione online ai massimi per il re del food che supera la compagnia di crociere. Al top anche Adr, Aeroporti di Roma



Oscar Farinetti  
fondatore  
di Eataly

Gli aeroporti italiani non godono di ottima fama, almeno per quel che riguarda gli aspetti digitali. C'è però un'eccellenza, gli Aeroporti di Roma, che nella classifica dell'Istituto tedesco qualità e finanza ottengono il massimo dei voti (100). A grandissima distanza c'è poi l'Aeroporto di Venezia (38,82). Dietro a queste rare avanguardie c'è però il nulla assoluto.

Nella categoria "consulenze, accounting e audit" spiccano i nomi di Deloitte&Touche (100), Crif (87,71) e The Boston consulting group (82,99), mentre in quella "hotel, ristoranti e tempo libero" l'indiscusso vincitore è Eataly (100), che stacca Pellegrini (88,87) e la compagnia Costa crociere (86,13).

Nella sezione "intrattenimento e attività ricreative" dominano le squadre di calcio con la Roma (100) che riesce a battere la Juventus (84,01). Negli "ospedali e servizi sanitari" spicca l'eccellenza del San Raffaele (100), che stacca La Villa (79,90).

Sempre in tema di servizi vanno infine segnalate le vittorie della statunitense Accenture outsourcing (100 nei servizi It) che batte l'italiana Reply (92,13), della svizzera Adecco Italia (100 nei servizi professionali) che fa meglio dell'italiana Quanta (67,31), di Poste Italiane (100 nei servizi pubblici) che ha la meglio sulla Metropolitana milanese (77,83) e sulla Sogin (76) e di Fiera Milano (100 nei servizi B2B) che arriva davanti alla Giugiaro (45,76). - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## SERVIZI



SETTORE	AZIENDA	PUNTEGGIO
<b>CONSULENZE, ACCOUNTING E AUDIT</b>	DELOITTE & TOUCHE	100,00
	CRIF	87,71
	THE BOSTON CONSULTING GROUP	82,99
	CONSP	80,27
<b>HOTEL, RISTORANTI E TEMPO LIBERO</b>	EATALY DISTRIBUZIONE	100,00
	PELLEGRINI	88,87
	COSTA CROCIERE	86,13
	PARCO DELLA STANDIANA	61,03
	ALPITOUR	55,45
GARDALAND	49,81	
<b>INTRATTENIMENTO E ATTIVITÀ RICREATIVE</b>	A.S. ROMA	100,00
	JUVENTUS FOOTBALL CLUB	84,01
<b>MARKETING &amp; PUBBLICITÀ</b>	IMPRESA GENERALE PUBBLICITÀ-JCDECAUX	100,00
<b>OSPEDALI, SERVIZI SANITARI</b>	OSPEDALE SAN RAFFAELE	100,00
	LA VILLA	79,90
	PINETA GRANDE	48,14
<b>SALUTE</b>	CARL ZEISS VISION ITALIA	100,00
	BAXTER	80,04
	AMPLIFON	65,31
<b>SERVIZI IT</b>	ACCENTURE OUTSOURCING	100,00
	REPLY	92,13
	TECH DATA ITALIA	91,36
	SISTEMI INFORMATIVI	86,71
	NTT DATA ITALIA	82,66
	RICOH ITALIA	76,04
	ALTEN ITALIA	75,63
	ATOS ITALIA	75,60
EXPERT SYSTEM	75,19	
<b>SERVIZI PROFESSIONALI</b>	ADECCO ITALIA	100,00
	QUANTA	67,31
	MANPOWER	52,57
<b>SERVIZI PUBBLICI</b>	POSTE ITALIANE	100,00
	METROPOLITANA MILANESE	77,83
	SO.G.I.N. SOCIETÀ GESTIONE IMPIANTI NUCLEARI	76,00