

## 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, a Rocco Forte Hotel** 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**.
- **Ferrari**, per la migliore performance digitale nel **merchandising**

*“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** **DE RUSSIE, A ROCCO FORTE HOTEL**

**Hotel de Russie** eccelle nel segmento ospitalità per **l'internazionalizzazione** del proprio sito (disponibile per le prenotazioni anche in **russo, arabo** e in **cinese**) 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, A BELMOND HOTEL, Portofino**

**Splendido, a Belmond Hotel Portofino** 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](mailto:carloni@altagamma.it) - T 02 36636307 - M 3391618463  
Giorgio Bocchieri (Comunicazione) - [bocchieri@altagamma.it](mailto:bocchieri@altagamma.it) - T 02 36636309 - M 3346853078

**Contactlab**

Viola Venturelli (Marketing Service Manager & PR) - [viola.venturelli@contactlab.com](mailto: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](http://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>