

5 modi per potenziare la tua customer strategy con un approccio focalizzato sui dati

1.

- Le aziende B2B ritengono che le transazioni digitali saranno da **due a tre volte** più importanti delle interazioni commerciali tradizionali in futuro.¹
- I leader della customer loyalty aumentano il fatturato di circa **2,5 volte più rapidamente** rispetto alle altre aziende nel proprio settore di riferimento.²



Mantieni i clienti giusti



2.



- Circa un **terzo** dei clienti smette di fare business con un brand al quale era fedele dopo una sola esperienza negativa.³
- Il **23%** dei clienti ha oggi una fiducia notevolmente inferiore nelle aziende rispetto a cinque anni fa.⁴



Prendi decisioni basate sulle relazioni

3.

- Il **75%** dei clienti preferisce tempi di risposta più brevi e il **55%** desidera una coerenza tra canali.⁵
- Le vendite totali nell'e-commerce sono **triplicate** dal 2014, raggiungendo 4,2 migliaia di miliardi di dollari nel 2020.⁶



Ottimizza le interazioni digitali



4.



- Il **75%** delle aziende ha iniziato ad automatizzare i processi aziendali o prevede di farlo.⁷
- Il **92%** degli executive è preoccupato per il danno alla reputazione conseguente all'utilizzo improprio di dati e analytics.⁸



Centralizza l'onboarding dei clienti

5.

- Il **52%** dei marketer adatta le tattiche e la strategia marketing in base alle interazioni con il cliente e al feedback.⁹
- L'**88%** dei professionisti della customer experience ritiene che l'intelligenza artificiale aiuterà gli agenti, senza però sostituirli.¹⁰



Reagisci rapidamente al feedback dei clienti



Come diventare data-driven

Un quadro completo di ogni cliente include ogni tipo di dati (strutturati, non strutturati, interni, esterni) e offre nuove prospettive per un engagement efficace.

- **Crea il contesto relativo ai clienti:** correla e connetti i dati per ottenere un contesto migliore e creare così segmenti altamente mirati, interazioni personalizzate e portare alla luce conoscenze nascoste.
- **Gestisci il consenso:** trasforma la privacy e la protezione in un'opportunità per la customer experience associando le policy e i dati relativi ai consensi a persone e canali specifici.
- **Correggi e controlla i dati dei clienti:** ottimizza i processi di onboarding dei clienti, le attività di merger & acquisition, le iniziative legate alla conformità e il reporting operativo grazie a una "versione unica della verità".
- **Garantisci la scalabilità con l'intelligenza artificiale e il machine learning:** imita le decisioni umane e allena gli algoritmi che automatizzano i modi di associare i record dei clienti accelerando la creazione dei golden record e garantendo la scalabilità a miliardi di record.

Vuoi realizzare il potere dei **dati dei clienti**? Scopri come una **vista a 360°** crea clienti fedeli.

SCARICA L'EBOOK PER SAPERNE DI PIÙ

¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

² <https://hbr.org/2020/01/the-loyalty-economy>

³ <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf#page=9>

⁴ <https://www.accenture.com/sa-en/insight-exceed-expectations-extraordinary-experiences>

⁵ <https://towardsdatascience.com/the-dos-and-donts-of-customer-service-automation-a1f3bb866330>

⁶ <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/>

⁷ <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/the-automation-imperative>

⁸ <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/02/guardians-of-trust.pdf>

⁹ <https://www.salesforce.com/blog/2019/01/marketing-statistics-to-know.html>

¹⁰ <https://customerthink.com/6-ways-to-enhance-cx-in-2020/>



Informatica