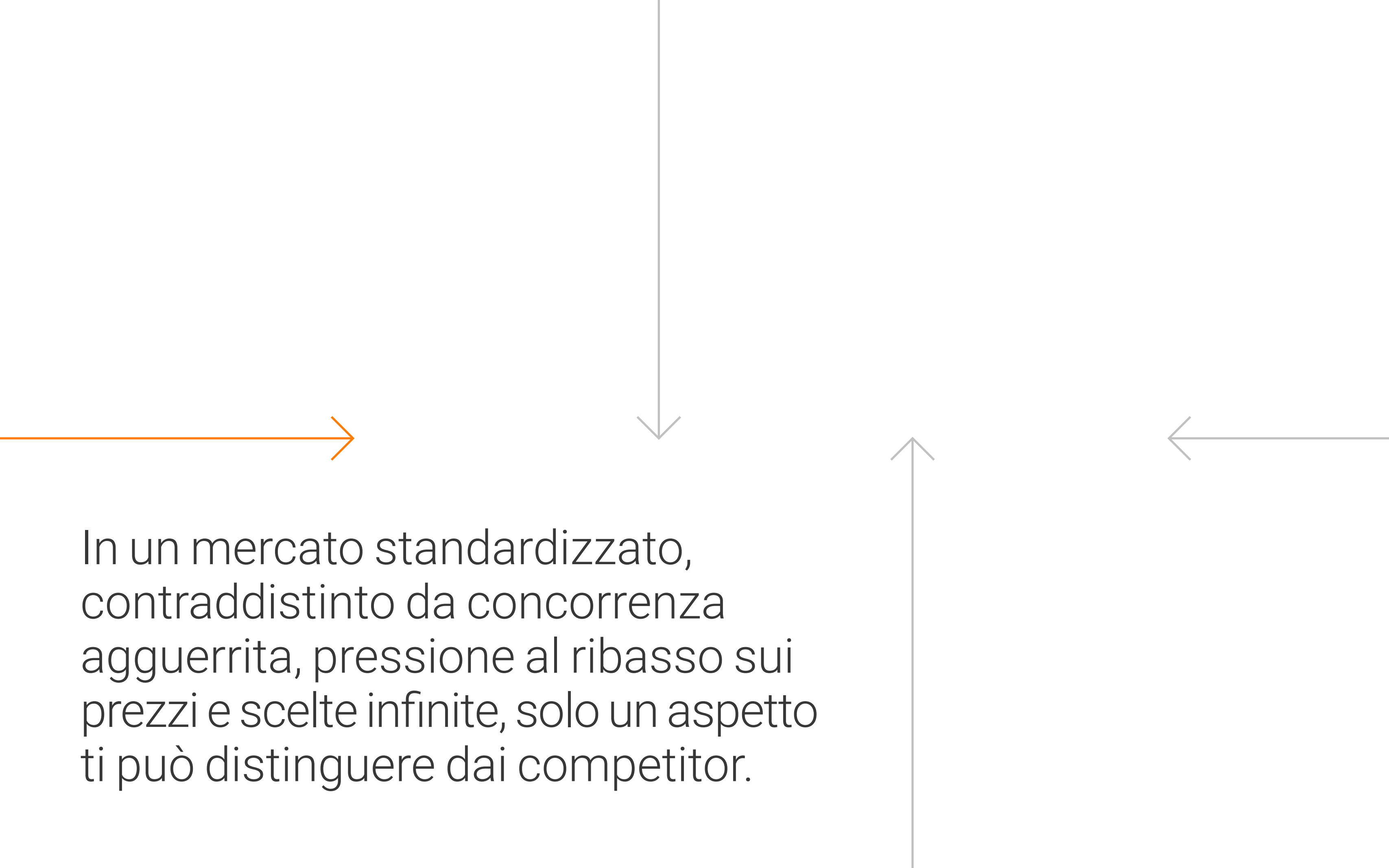




L'opportunità della customer experience di cui nessuno parla

Ecco perché i dati di contatto sono la tua arma segreta per ottenere un vantaggio competitivo





In un mercato standardizzato,
contraddistinto da concorrenza
agguerrita, pressione al ribasso sui
prezzi e scelte infinite, solo un aspetto
ti può distinguere dai competitor.



La customer experience

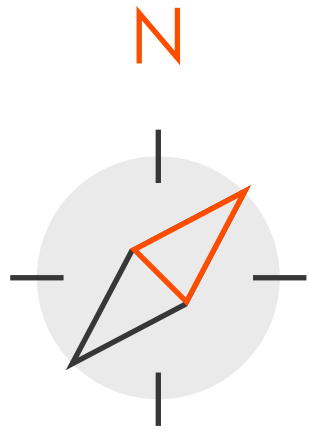
Di fatto, entro il 2020
la customer experience
diventerà il fattore
di differenziazione,
soppiantando il prezzo
e il prodotto.¹

¹ Walker, [Customers 2020: The Future of B-to-B Customer Experience](#)

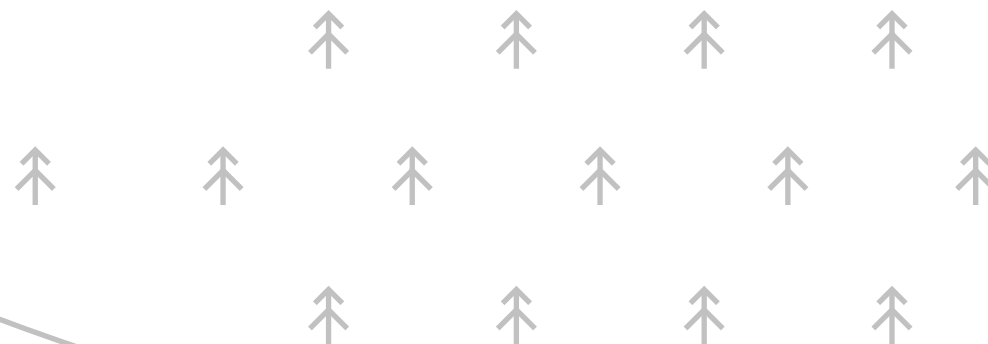
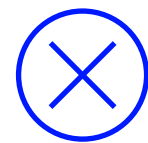
Ecco perché le aziende
si concentrano sempre più
su questo aspetto.

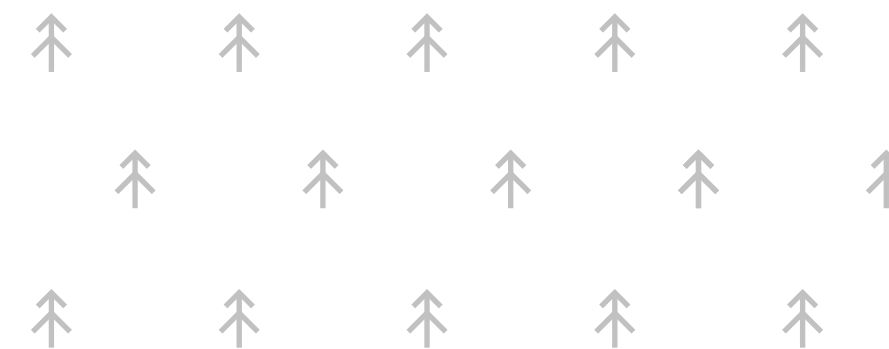
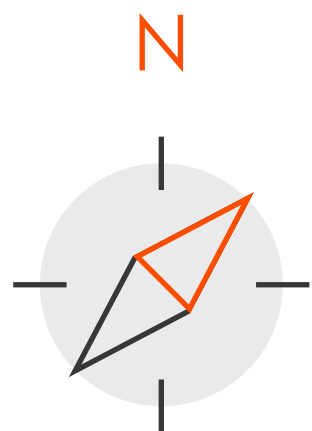
Le Customer Experience





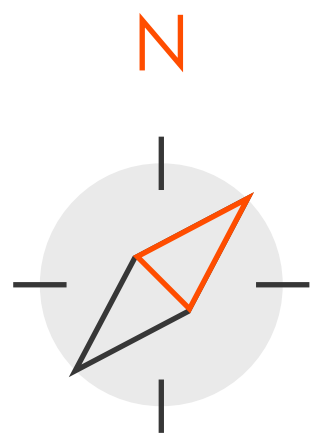
Migliorano il customer journey.



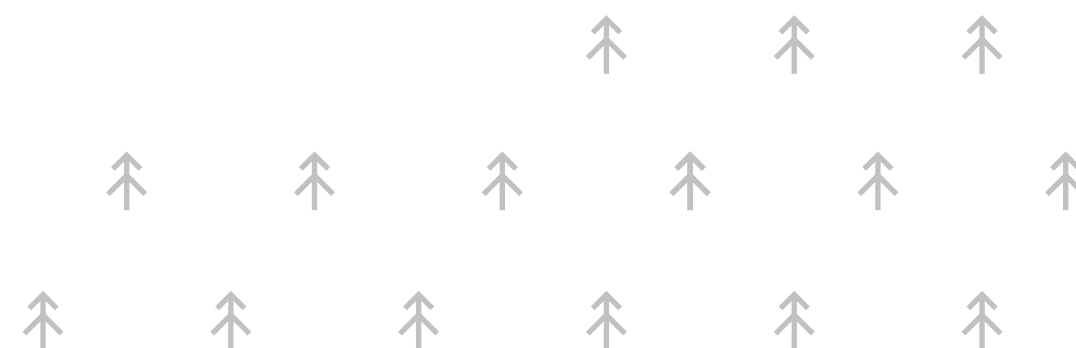


Rendono coerenti i servizi
e il supporto online
e offline...





investendo nella
formazione
e ottenendo il buy-in
in tutta l'azienda...

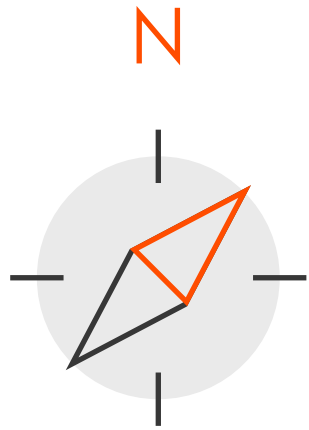




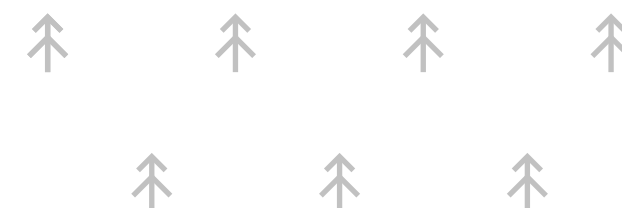
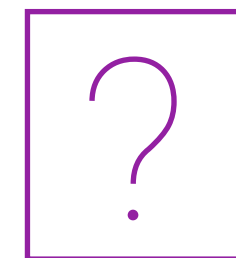
N

e allineando persone,
processi e tecnologia.





In tutto questo,
ci sfugge qualcosa.



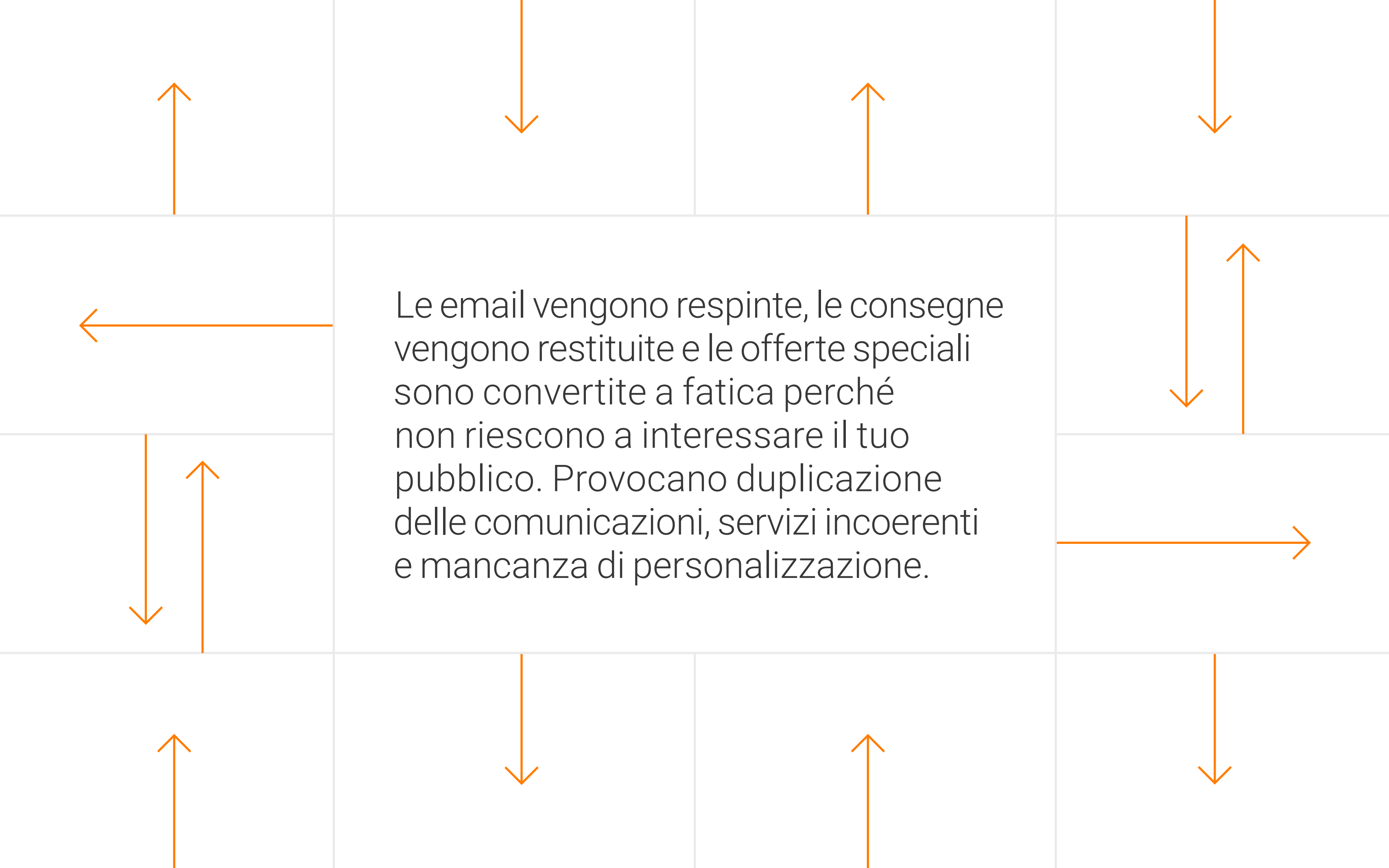
Si tratta dell'opportunità offerta da una gestione efficace della customer experience di cui nessuno parla, ma della quale non si può fare a meno per essere vincenti nel mondo moderno.

È qualcosa che **tutti** devono
affrontare.

Dati
"sporchi"

I dati di contatto dei clienti
imprecisi e non pertinenti
impoveriscono la qualità
di tutto ciò che fai nella tua
organizzazione.



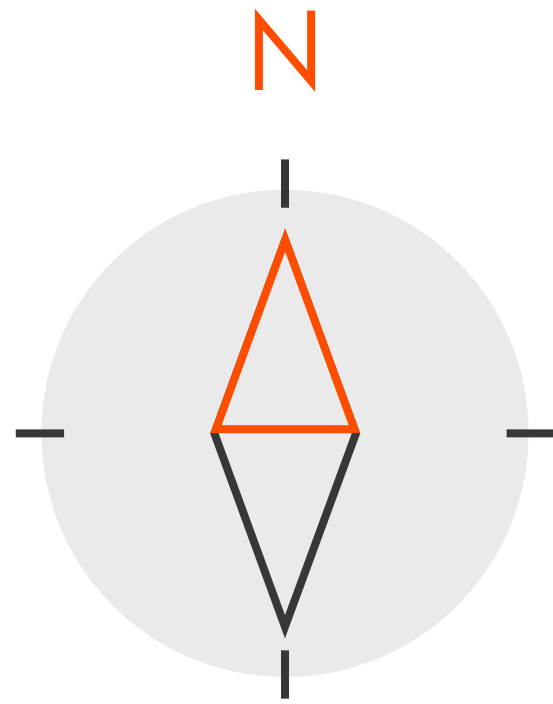


Le email vengono respinte, le consegne vengono restituite e le offerte speciali sono convertite a fatica perché non riescono a interessare il tuo pubblico. Provocano duplicazione delle comunicazioni, servizi incoerenti e mancanza di personalizzazione.

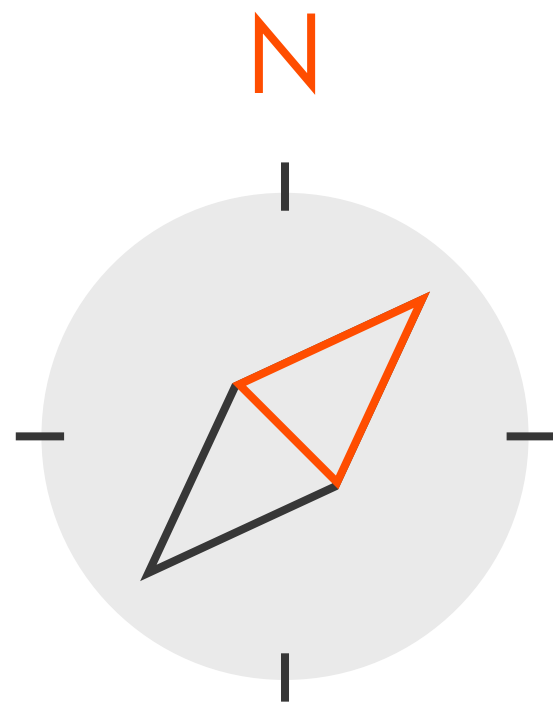
Riuscire a fare bene è una sfida enorme per chiunque. E non si può non affrontarla, perché le conseguenze sono perdite importanti.



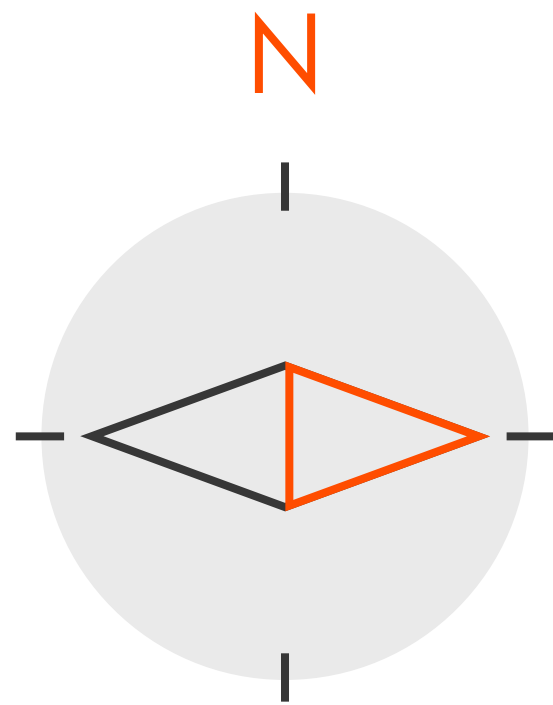
opportunity.



Per le aziende è l'opportunità per distinguersi dalla concorrenza in un mercato affollato con clienti esperti che hanno un'infinità di scelte e una fedeltà traballante.

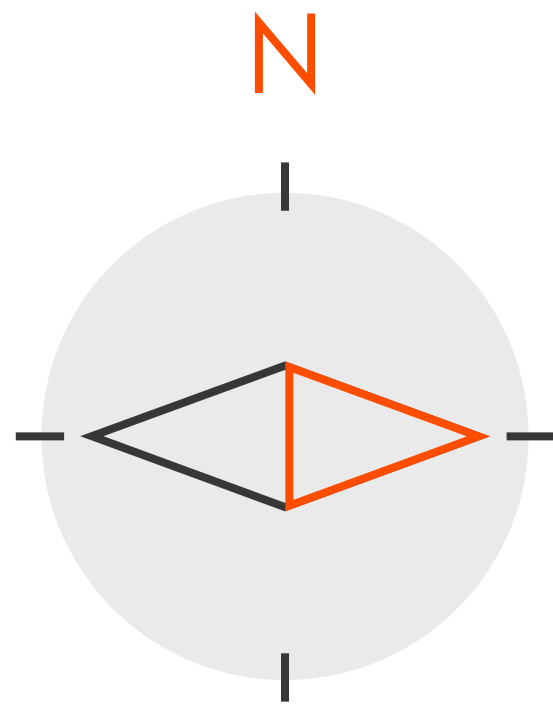


L'opportunità di cogliere il potere della segmentazione e della personalizzazione, di garantire offerte mirate, di personalizzare le comunicazioni e di offrire assistenza su misura.



L'opportunità di cogliere il potere della segmentazione e della personalizzazione, di garantire offerte mirate, di personalizzare le comunicazioni e di offrire assistenza su misura.

Tutto questo è reso possibile grazie a dati di contatto affidabili.



I dati che trasformano una
customer experience buona
in una eccellente.

E questa è una grande vittoria.



Le aziende che passano da una customer experience sotto la media a una sopra la media hanno clienti disposti ad affidarsi a loro costantemente.

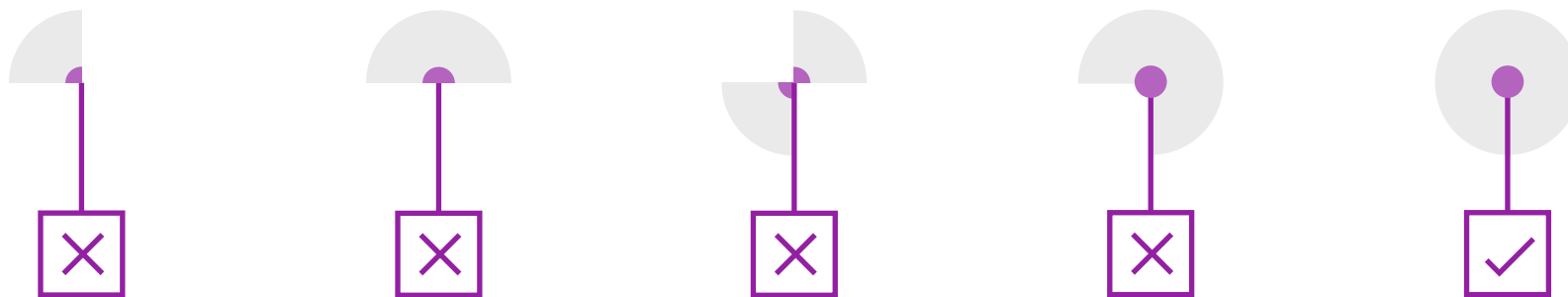
Ecco qual è l'importanza della customer experience per loro.⁴

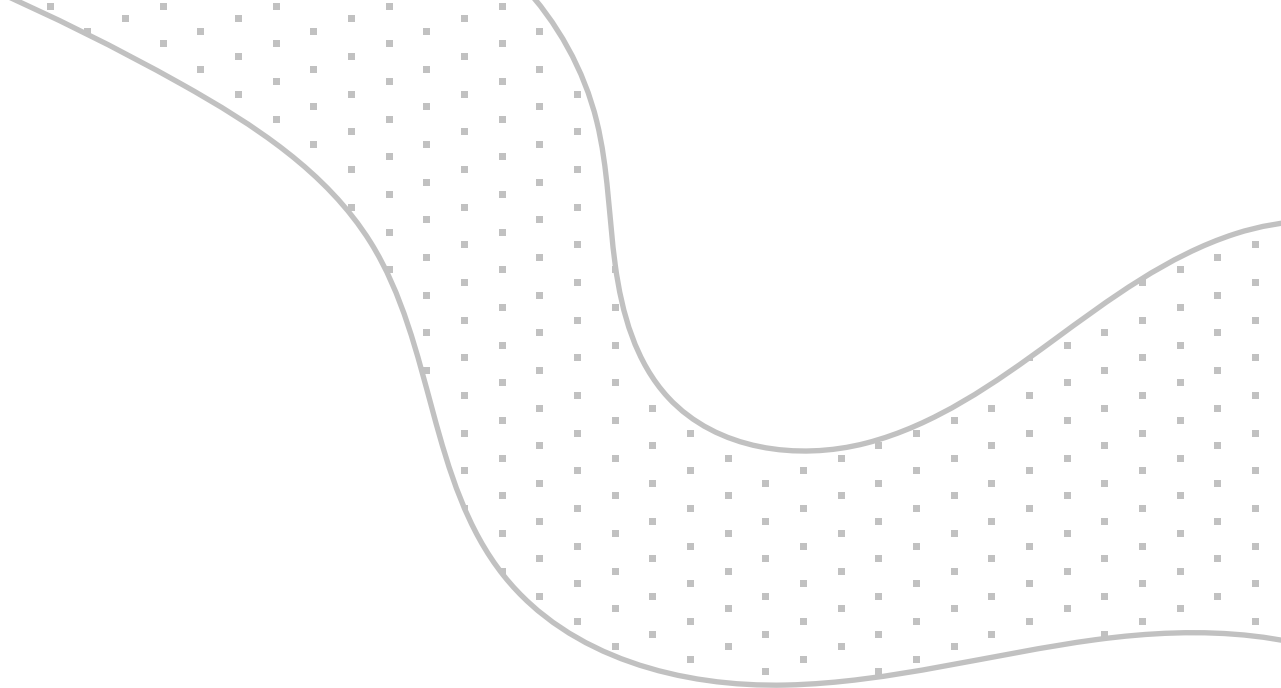
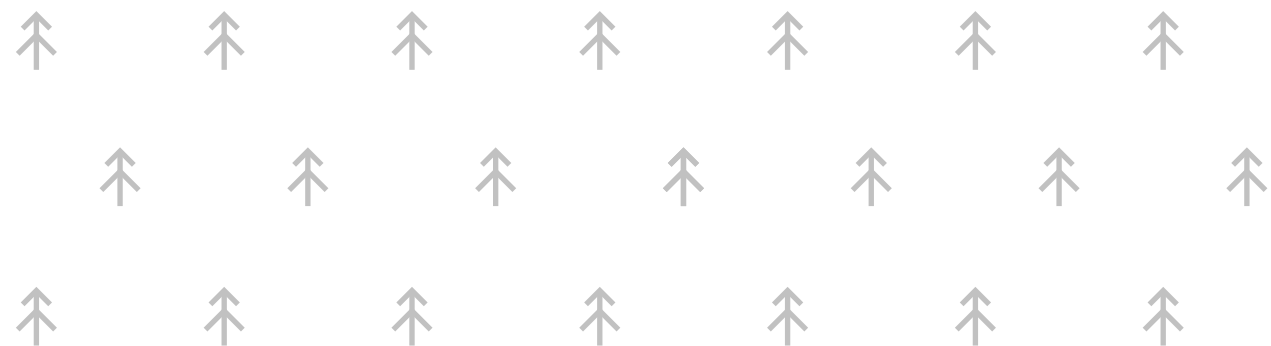


⁴ Forrester Report, [The Business Impact of Customer Experience](#), 2014

Il fatto è che per conquistare la fedeltà del cliente non servono fantasiosi programmi di fidelizzazione: le organizzazioni devono solo essere più smart e fare meglio.

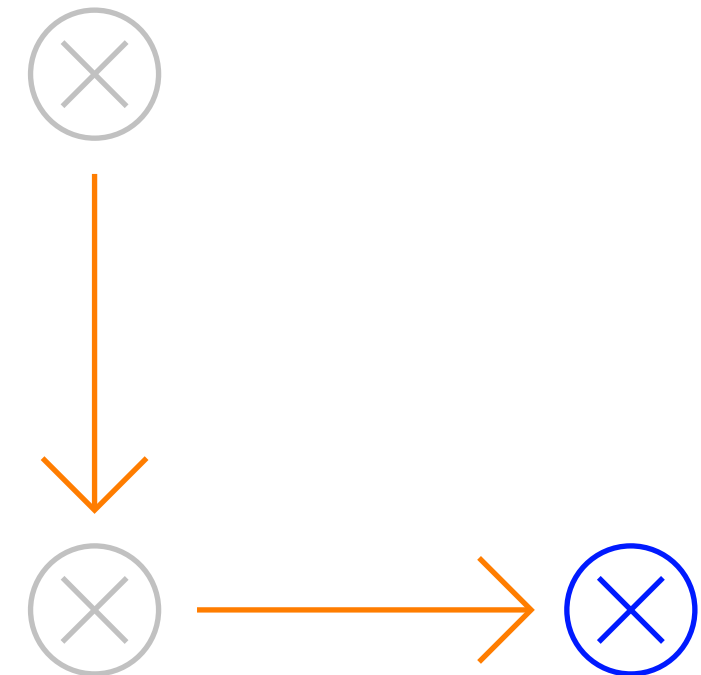
E tutto questo parte dai dati: dati affidabili, governati e pertinenti.





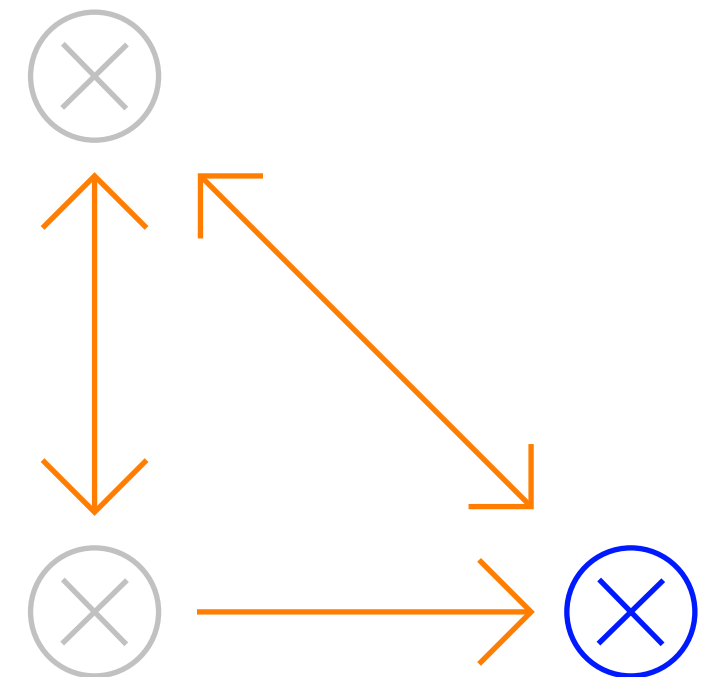
I dati intelligenti ti consentono di trovare conoscenze preziose sui clienti per trasformare il tuo marketing guidato dai dati.

Puoi passare dalle transazioni con i clienti alle interazioni con i clienti. Migliorare le relazioni con i clienti esistenti e creare nuove relazioni con i prospect.



Puoi passare dalle transazioni con i clienti alle interazioni con i clienti. Migliorare le relazioni con i clienti esistenti e creare nuove relazioni con i prospect.

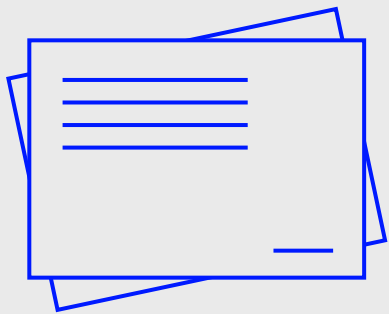
E puoi ottenere il massimo rendimento da entrambi i tipi di relazione.



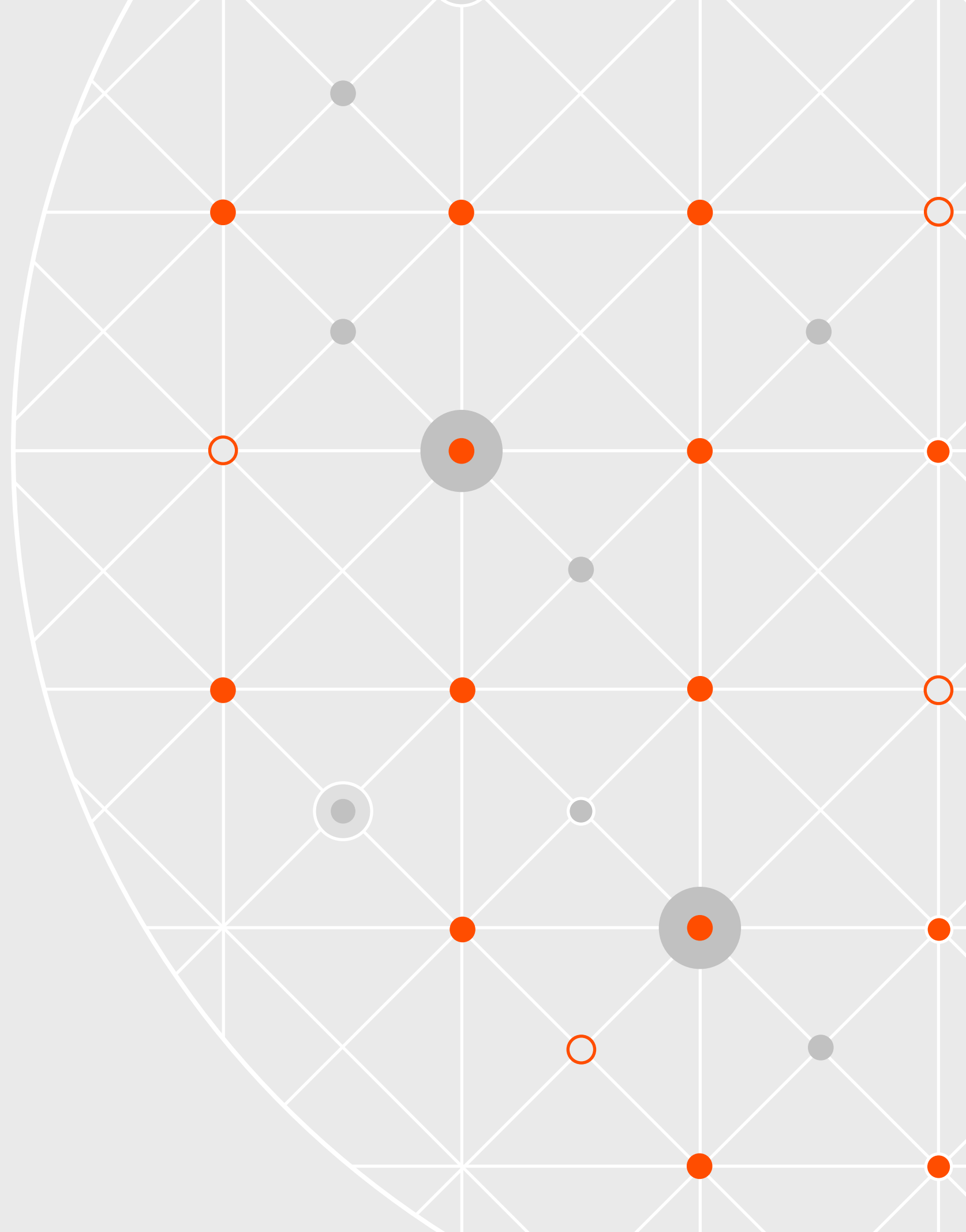
È difficile pensare a una
customer experience che
non venga influenzata
dai dati di scarsa qualità.

Per saperne di più

Se hai bisogno di ulteriori approfondimenti per il tuo business, abbiamo scritto questo eBook che riporta un business case semplice e infallibile.



SCARICA SUBITO



I dati di contatto dei clienti sono
la spina dorsale di tutta la tua attività.
Guidano tutti i tuoi sistemi.

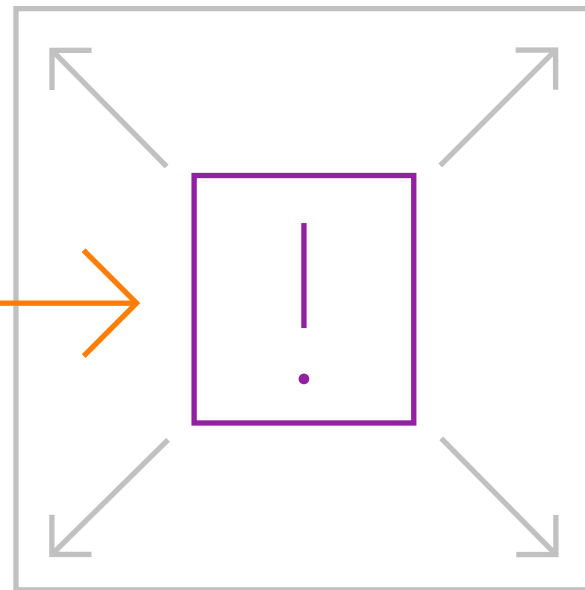
Per vendite, marketing, supply chain
o logistica, finance, fatturazione,
self-service, supporto tecnico e altro
ancora.



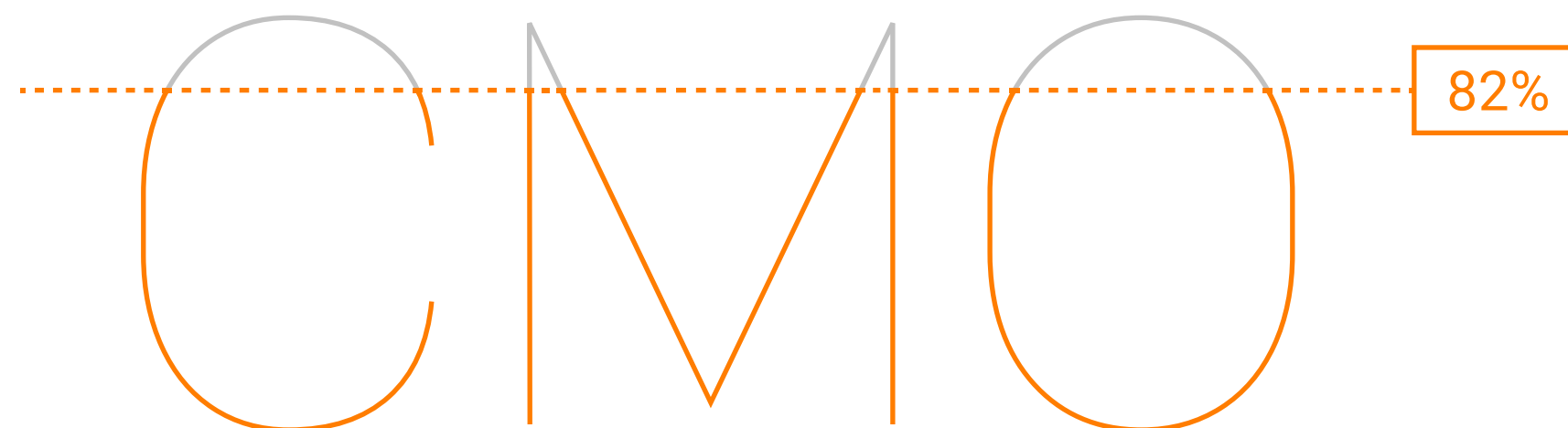
Influiscono su tutte le comunicazioni
e tutti i punti di contatto: email marketing,
direct mail, interazioni in occasione
di eventi o in negozio, canali social,
call center e canali mobile.



Non ci stiamo avviando verso un futuro guidato dai dati: siamo già lì. Il momento di agire è adesso, prima che un problema importante diventi ancora più grande.

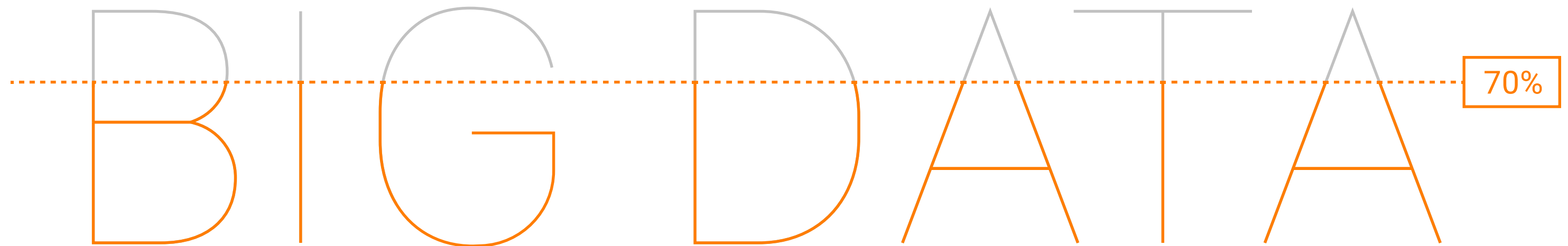


Tuttavia, l'82% dei CMO si ritiene
impreparato per gestire
"l'esplosione dei dati".⁵



⁵ IBM Study, [CMOs Fusing Internal and External Data to Drive Financial Success](#)

D'altro canto, con un tasso di deterioramento dei dati B2B superiore al 70% l'anno,⁶ il problema non è mai stato così urgente.



BIG DATA 70%

⁶ Biznology, [B2B Data Decay and List Rental – Buyer Beware!](#) 13 febbraio 2015

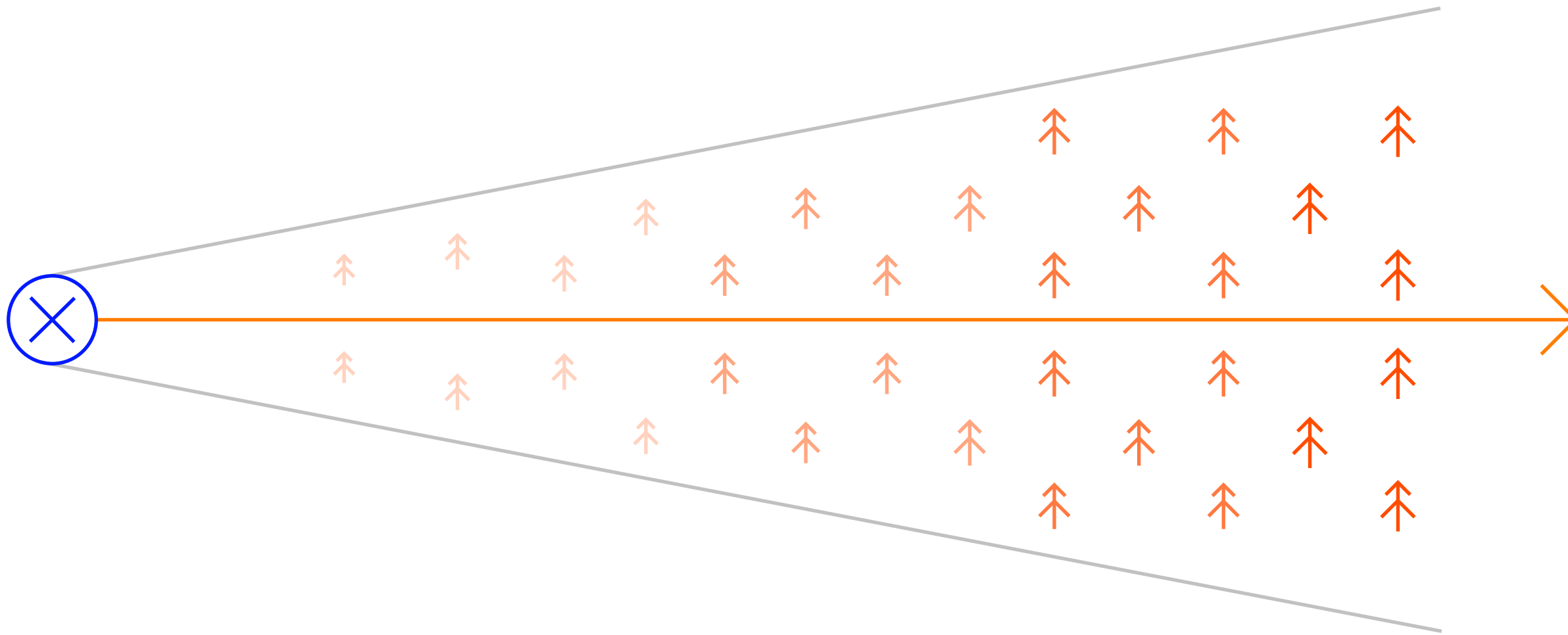
Qual è quindi
la risposta?

Il primo passo consiste nel considerare i dati di contatto dei clienti come un asset strategico.

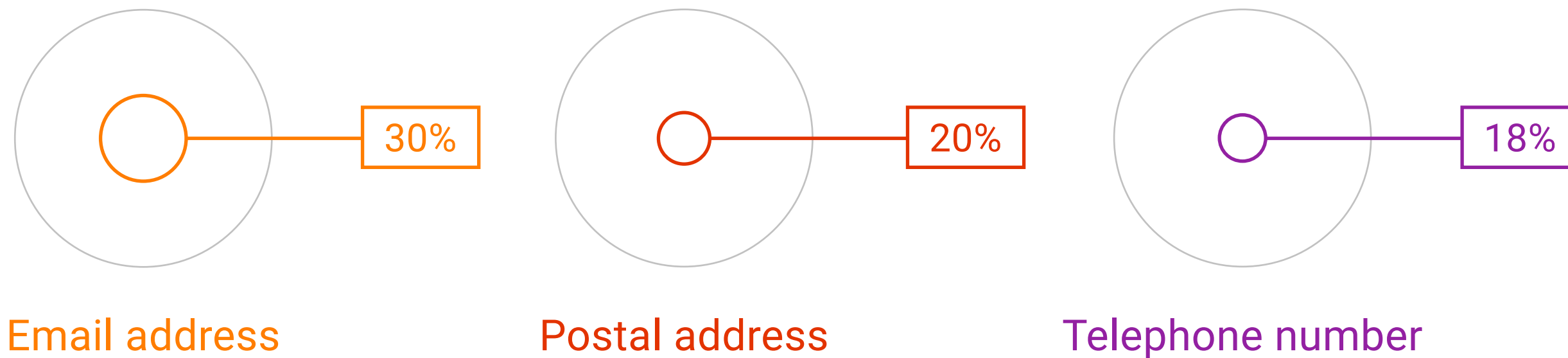
Devono essere affidabili, pertinenti e autorevoli.

Per accertarsi che sia così, occorre adottare un semplice approccio a due fasi:

1. Verifica
2. Enrichment



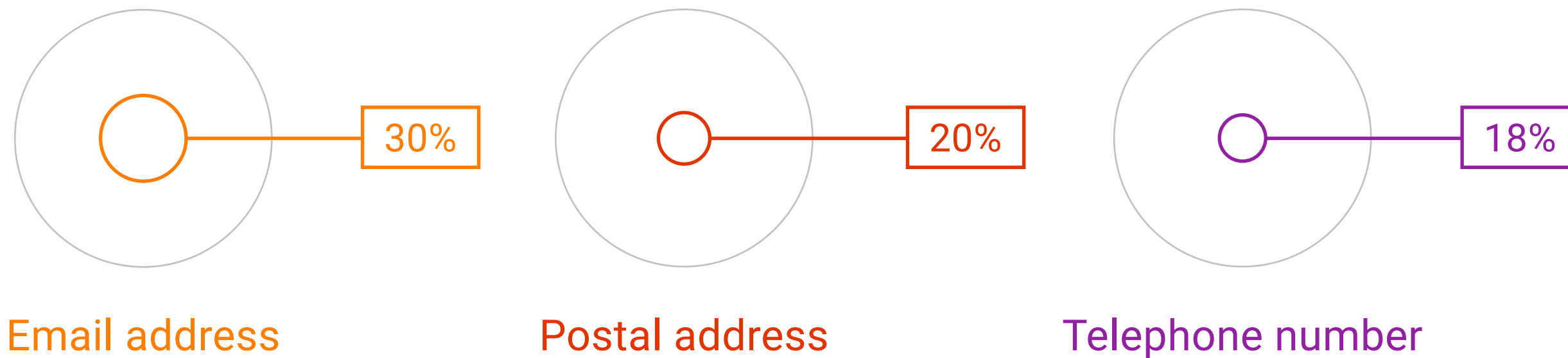
Se consideriamo che il 30% degli indirizzi email,⁷ il 20% degli indirizzi postali⁸ e il 18% dei numeri di telefono⁸ cambia ogni anno, non può trattarsi di un'iniziativa una tantum.



⁷ Convince & Convert, [15 Email Statistics that are Shaping the Future](#)

⁸ Dun & Bradstreet, [Best Practices in Registration Data Management](#), 2011

Se consideriamo che il 30% degli indirizzi email,⁷ il 20% degli indirizzi postali⁸ e il 18% dei numeri di telefono⁸ cambia ogni anno, non può trattarsi di un'iniziativa una tantum.



Richiede un impegno costante e continuo, nonché un approccio altamente strutturato.

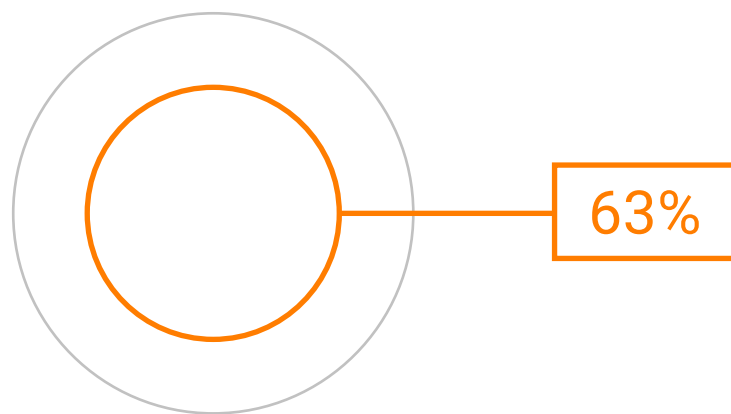
⁷ Convince & Convert, [15 Email Statistics that are Shaping the Future](#)

⁸ Dun & Bradstreet, [Best Practices in Registration Data Management](#), 2011

Si tratta quindi di un compito importante, che darà enormi vantaggi: il rafforzamento della customer experience e della redditività.

Contenuti pertinenti, offerte mirate e assistenza su misura comporteranno un customer engagement di qualità superiore.

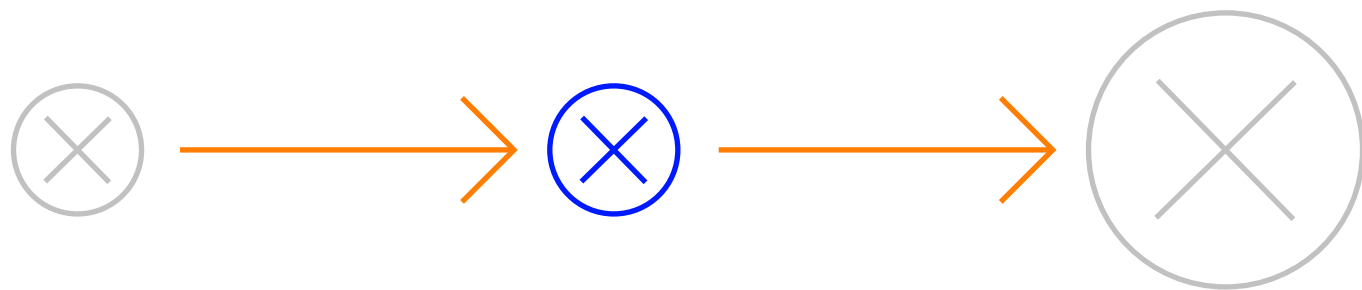
Il 63% dei marketer afferma infatti che l'engagement si traduce in rinnovi da parte dei clienti, retention e riacquisti.⁹



⁹ Economist Intelligence Unit,
[The Rise of the Marketer](#), 2015

Per concludere: i dati intelligenti
equivalgono a una customer
experience eccezionale.

Che a sua volta equivale a risultati
eccellenti.



La buona notizia è che esistono strumenti e tecnologie già disponibili che ti aiuteranno a superare la sfida dei dati di contatto, soddisfare i tuoi clienti e battere la concorrenza.



Come vedi, non è vero
che **nessuno** parla
dell'opportunità della
customer experience.

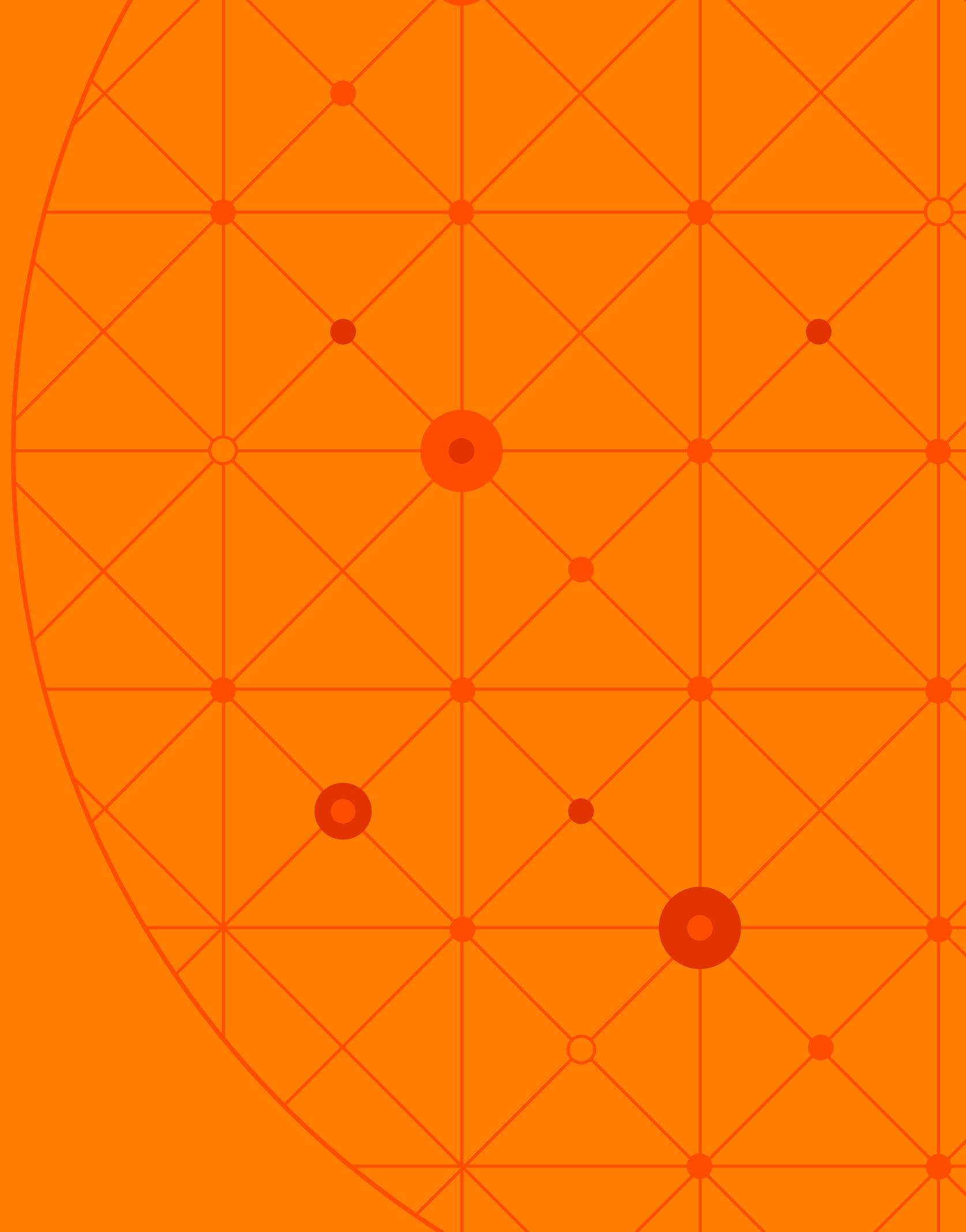
Vuoi saperne di più?

Abbiamo scritto un eBook interamente dedicato a come ottenere dati che siano affidabili, pertinenti e autorevoli.

Se la tua responsabilità è rivolgerti ai clienti e ai prospect giusti superando le loro aspettative, amerai questo eBook.



SCARICA SUBITO



Informazioni su Informatica®

La Digital Transformation cambia le nostre aspettative: servizi migliori, consegne più rapide, il tutto a costi minori. Le aziende devono trasformarsi per restare competitive e i dati sono la risposta per riuscirci.

Quale leader mondiale nell'Enterprise Cloud Data Management, possiamo supportarti per evolvere in modo intelligente in qualsiasi settore, categoria o nicchia di mercato. Informatica ti offre la possibilità di diventare più agile, realizzare nuove opportunità di crescita o persino inventare cose nuove. Siamo focalizzati al 100% sui dati e questo ti offrirà la flessibilità necessaria per competere ed avere successo.

Ti invitiamo a scoprire tutto quello che Informatica ha da offrirti, sprigionando "the power of data" per promuovere la tua prossima intelligent disruption.

Informatica Software Italia srl

Piazza della Repubblica 14/16 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 37 05 80 00

Fax: +39 02 37 05 80 99

Via Luca Gaurico 9/11 - 00143 Roma

Telefono: +39 06 54 83 21 34

Fax: +39 06 54 83 40 00

informatica.com/it

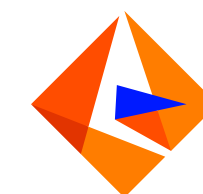
linkedin.com/company/informatica

twitter.com/InformaticaITA

CONTATTACI

IN18-1117-3204

© Copyright Informatica LLC 2017. Informatica e il logo Informatica sono marchi o marchi registrati di Informatica LLC negli Stati Uniti e in altri paesi.



Informatica™