

la RETAIL-EVOLUTION:

ESPERIENZE ON-LINE E OFF-LINE DIVERSE TRA LORO?
NO GRAZIE!



Mauro De Caro

Sr. Account Executive & Mid Market Sales Coordinator - Genesys

CUSTOMER EXPERIENCE



"L'eleganza non è farsi notare ma farsi ricordare"
Giorgio Armani

ON-LINE VS OFF-LINE?



“In media il **67.75%** di tutti gli acquisti in on line in “carrello”, non vengono portati a termine - Baymard Institute

15% ↑

Vendite e-commerce ogni trimestre rispetto all'anno precedente
IBID

62% desidera ottenere contatti tramite social media con i Brand dei prodotti acquistati

Millennial Branding, “Elite Daily And Millennial Branding Release - Landmark Study on The Millennial Consumer,” 2015

Nel settore della moda il **40%** dei resi è on line , nei negozi il reso va tra il 3% e il 5%.”
Javelin Group/Accenture

MULTIMODAL JOURNEYS



GENESYS

LEADERSHIP DI MERCATO COMPROVATA

- ✓ **Gartner Leader 2 Anni Consecutivi**
2016 Gartner MQ Contact Center as a Service
- ✓ **Gartner Leader 8 Anni Consecutivi**
2016 Gartner MQ Contact Center Infrastrutture
- ✓ **2016 Forrester Wave Leader**
Contact Center
Interaction Management for Large Contact Center
(report inaugurale)
- ✓ **2016 Forrester Wave Leader**
Contact Center
Interaction Management

L'UNICO VENDOR PURO OPERATIVO SULLA CUSTOMER EXPERIENCE

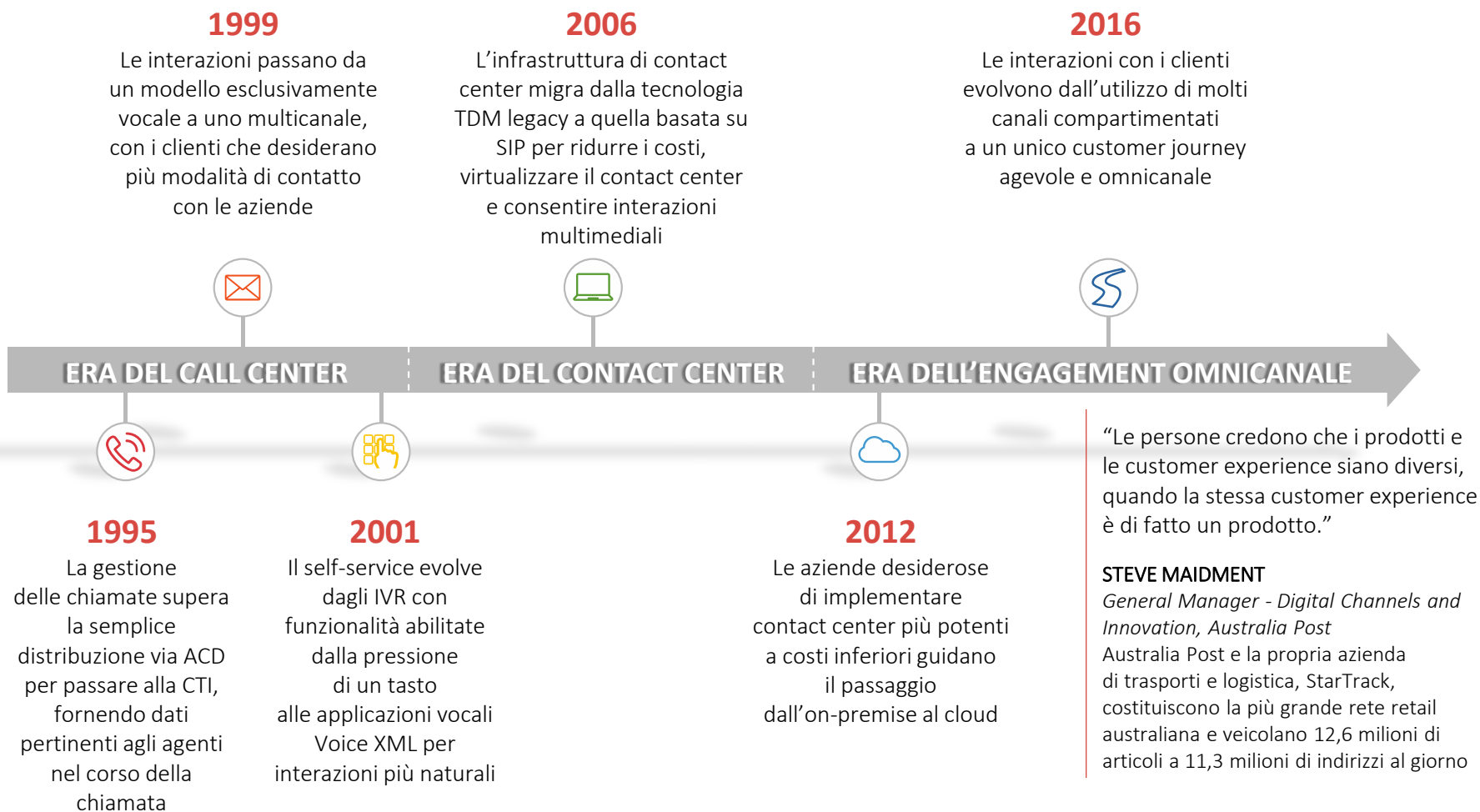
- ✓ **25** anni
- ✓ **45** Paesi con Uffici
- ✓ **5,000** Dipendenti
- ✓ **10,000** Clienti
- ✓ **1,000⁺** Partner
- ✓ **\$200 M** Investimento annuo in
ricerca e sviluppo
- ✓ **1,000** Brevetti

The World's #1 Customer Experience Platform

Award Winning Products and Organization



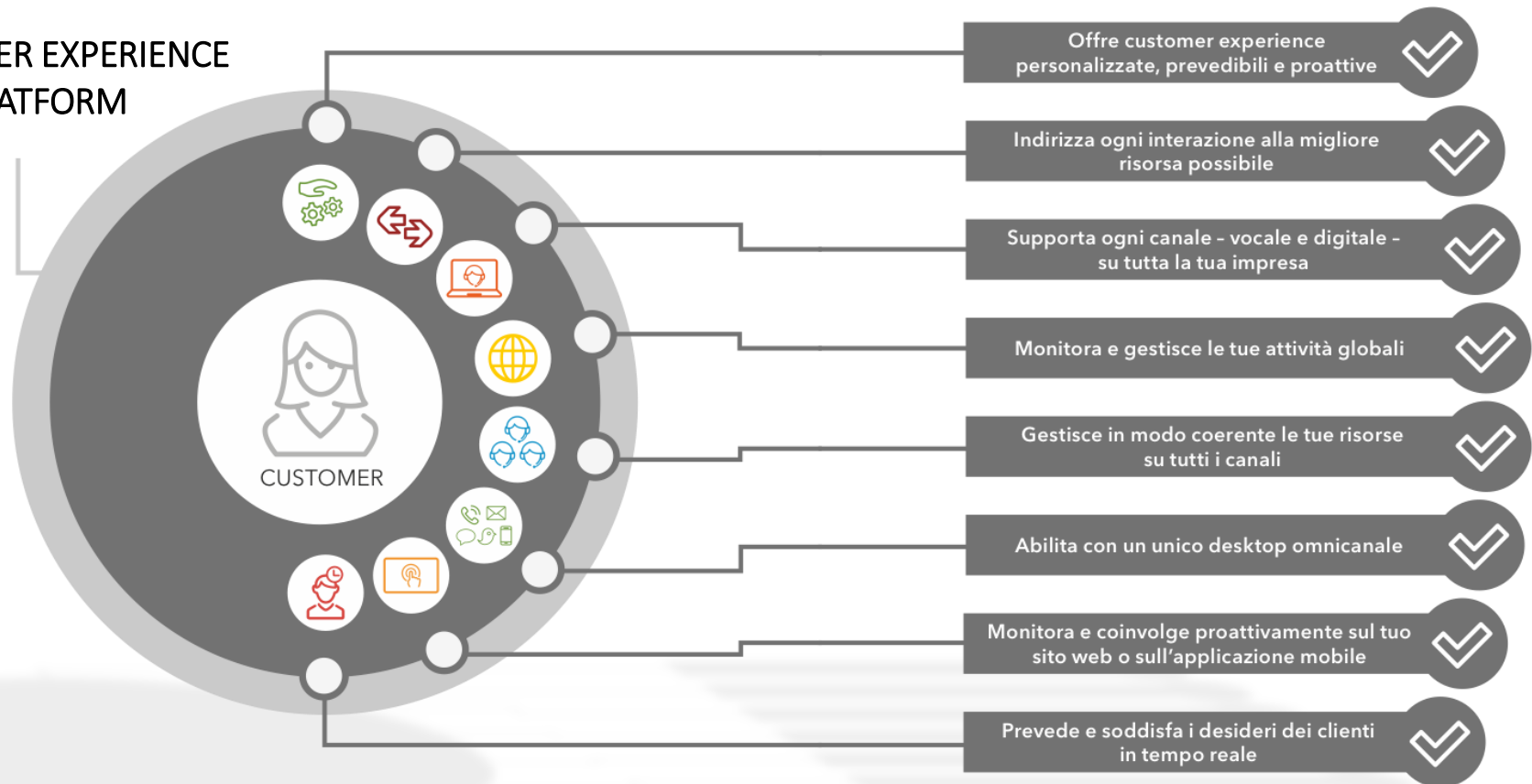
LA CRONOLOGIA DI GENESYS



LA RISPOSTA DI GENESYS

ENGAGEMENT OMNICANALE

CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM



L'INSIEME DI SOLUZIONI PIÙ AMPIA DEL SETTORE



Customer Engagement

Imposta relazioni eccezionali con tutti i tuoi clienti

- ✓ Orchestrazione Omnicanale
- ✓ Micro Applicazioni
- ✓ Automazione Digitale
- ✓ Iper Personalizzazione
- ✓ Servizi di Notifica



Engagement dei Dipendenti

Permetti alle tue risorse di dirigere il customer journey dei clienti

- ✓ Ottimizzazione delle Risorse
- ✓ Postazione Agente Omnicanale
- ✓ Conoscenze dell'Agente
- ✓ Collaborazione



Business Optimization

Gestisci la tua attività in modo intelligente

- ✓ Integrazione di Back Office e Filiali
- ✓ Gestione dei Carichi di lavoro
- ✓ Analisi del Journey Omnicanale
- ✓ Compliance e Sicurezza



THANK YOU!

**“Non è la più forte delle specie che sopravvive,
né la più intelligente, ma quella più reattiva
ai cambiamenti.”**

Charles Robert Darwin