

CX2020

CUSTOMER EXPERIENCE

08.11.2017



Customer Experience: *dalla teoria alla pratica*



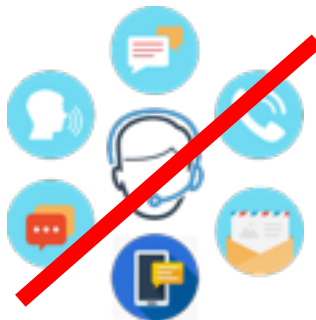
Francesco Bellini
CXM Business Developer Manager

CUSTOMER EXPERIENCE **COSA NON E'**



Non è un software di contatto multicanale

Non è un sinonimo di marketing automation



Non è il servizio clienti avanzato



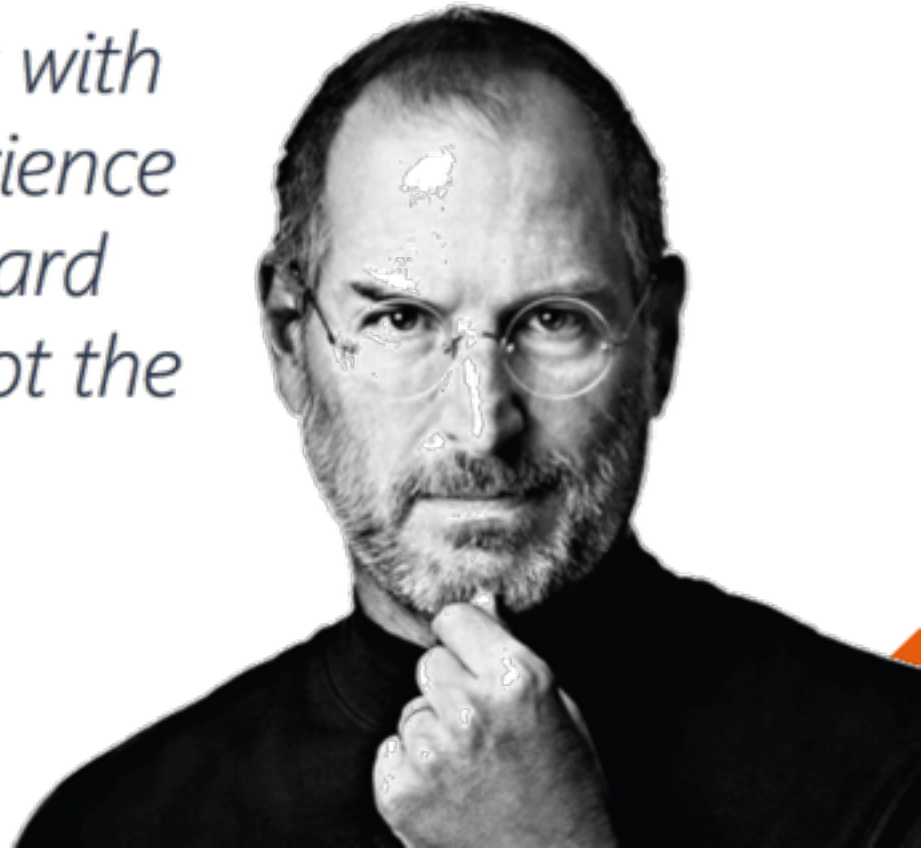
Così **Gartner** definisce la customer experience:

E' prima di tutto una
strategia aziendale.

08.11.2017

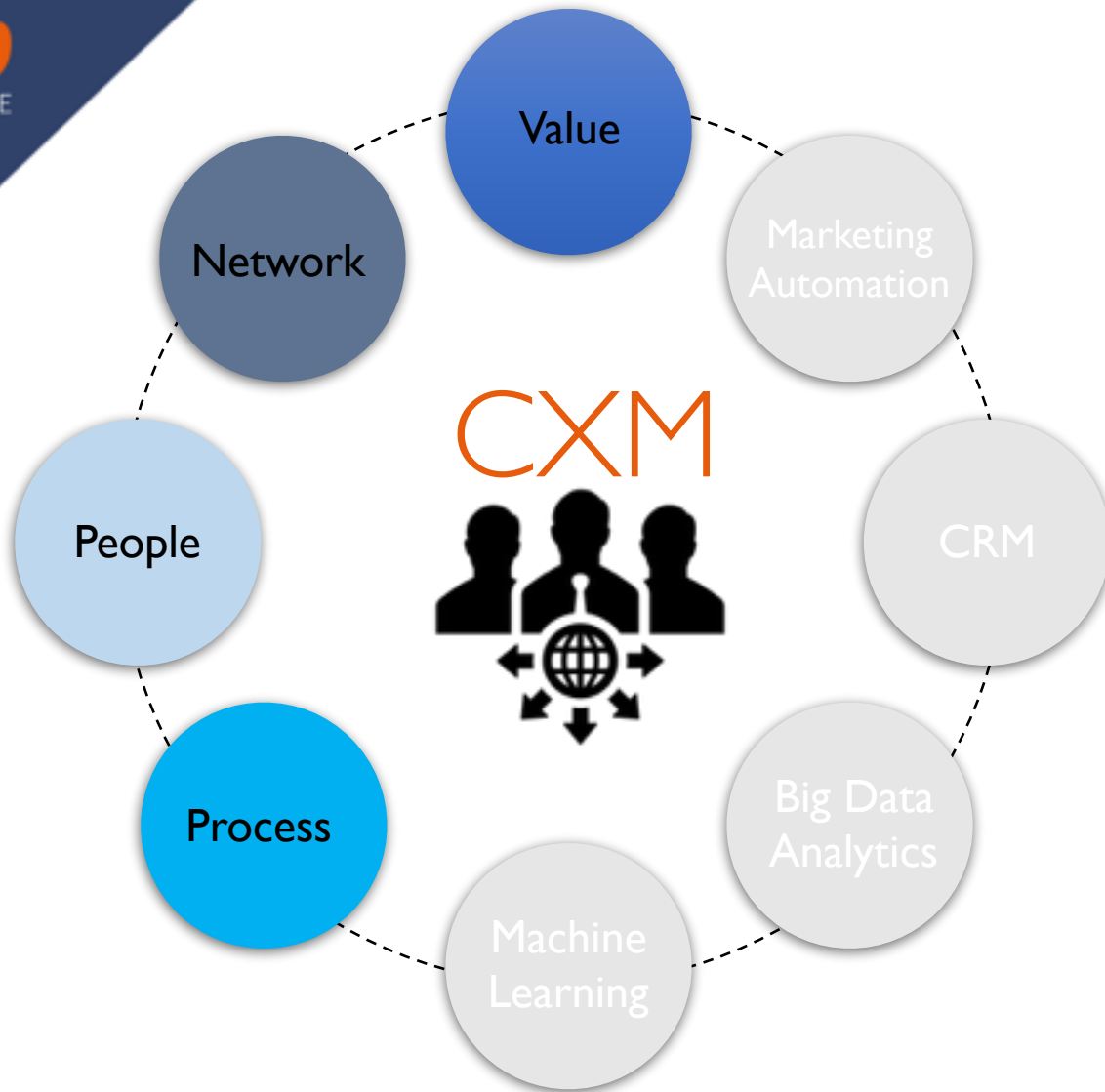
*"You've got to start with
the customer experience
and work back toward
the technology – not the
other way around"*

Steve Jobs





08.11.2017



coinvolge tutta l'organizzazione aziendale dal profondo



CHANGE MANAGEMENT

Analisi e preparazione

- Analisi dell'organizzazione e specificità
- Sponsorship e Team Interno CM
- Impatto del cambiamento

Comunicazione

- Immagine coordinata
- Piano di comunicazione
- Strumenti

Formazione

- Analisi formazione necessaria e pianificazione
- Strumenti

Go-live & beyond

- Formazione
- Supporto Go-live
- Transformation Labs
- Workshops

08.11.2017



08.11.2017



MILLENNIALS

Si informa su



Compra su



Viaggia con



Socializza con



Comunica con

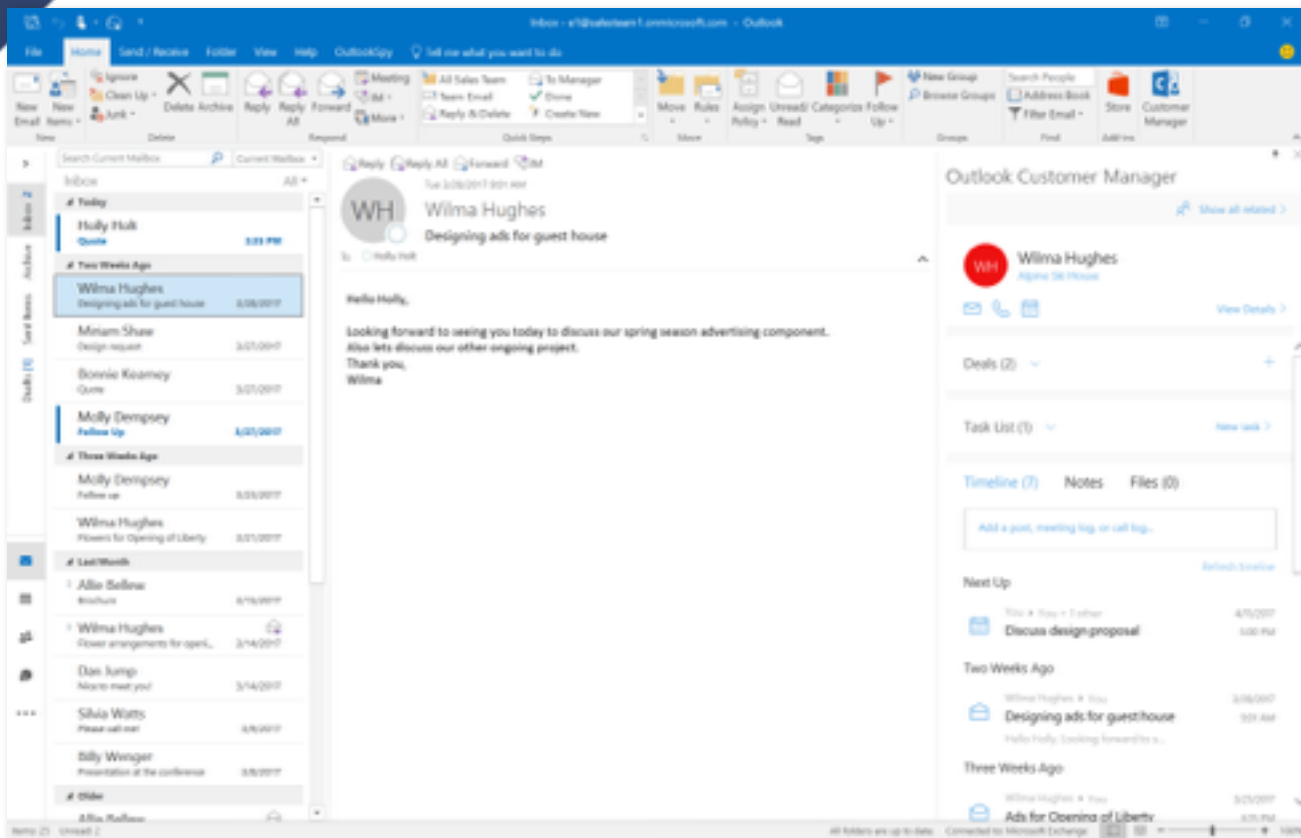


Si intrattiene con



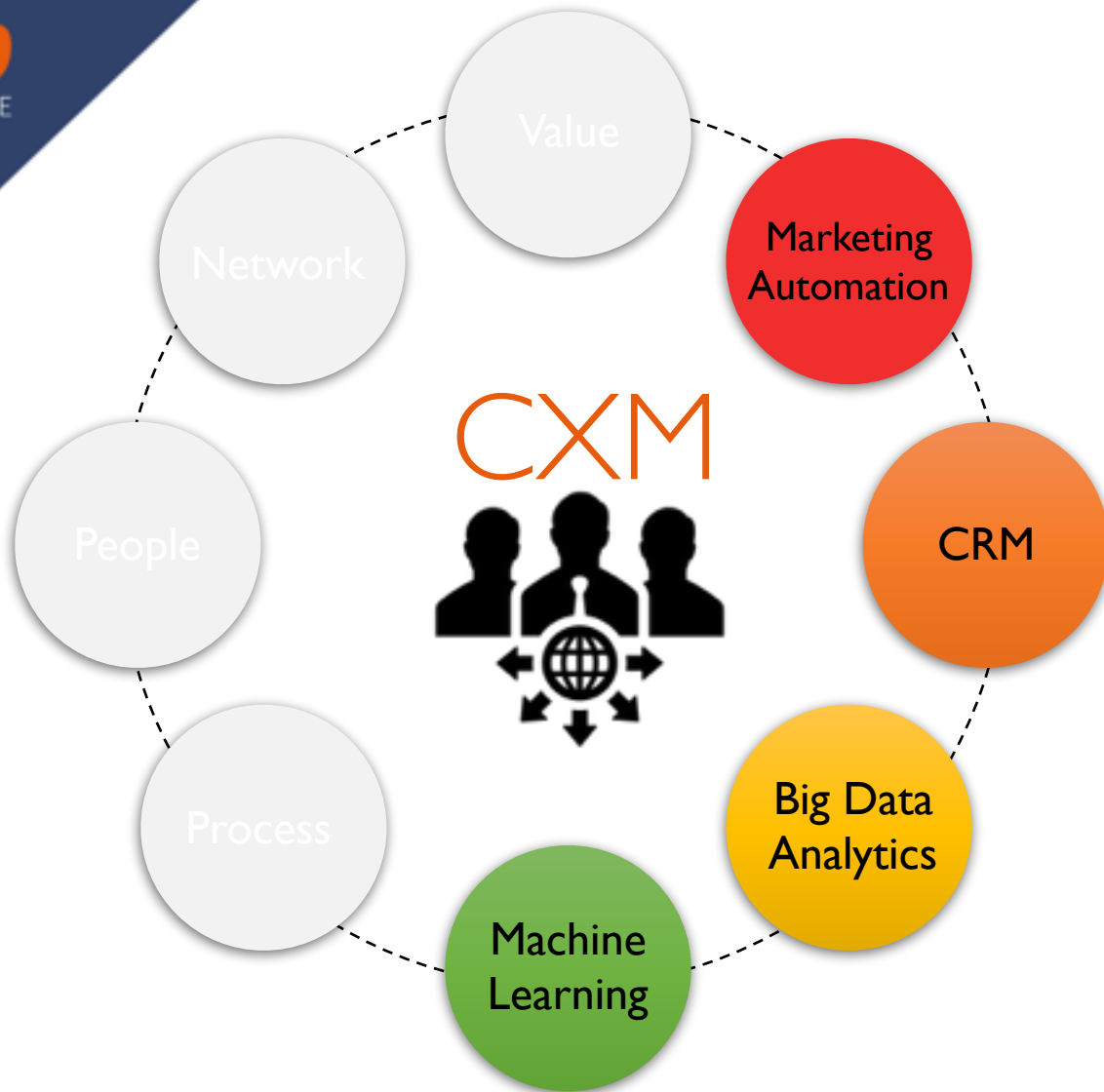
08.11.2017

Il tuo nuovo strumento di lavoro!



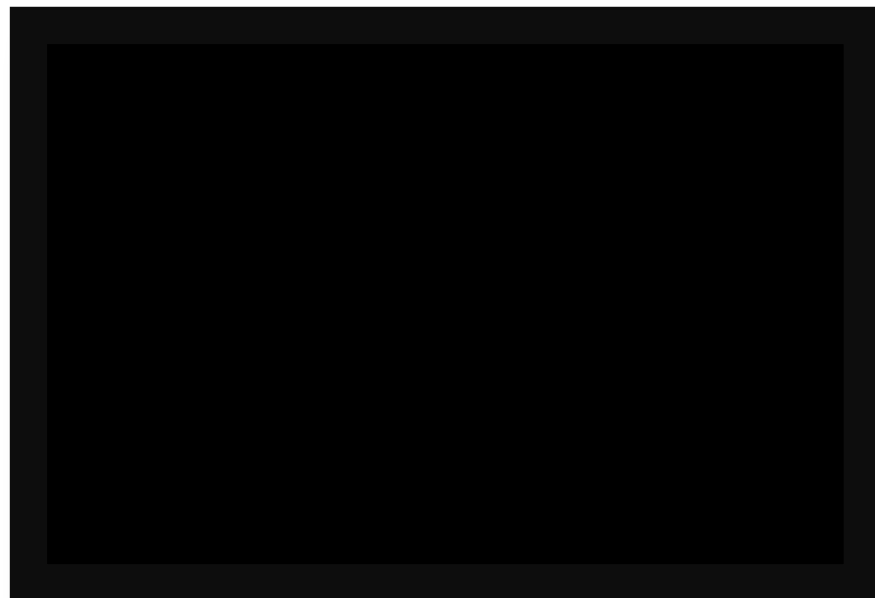
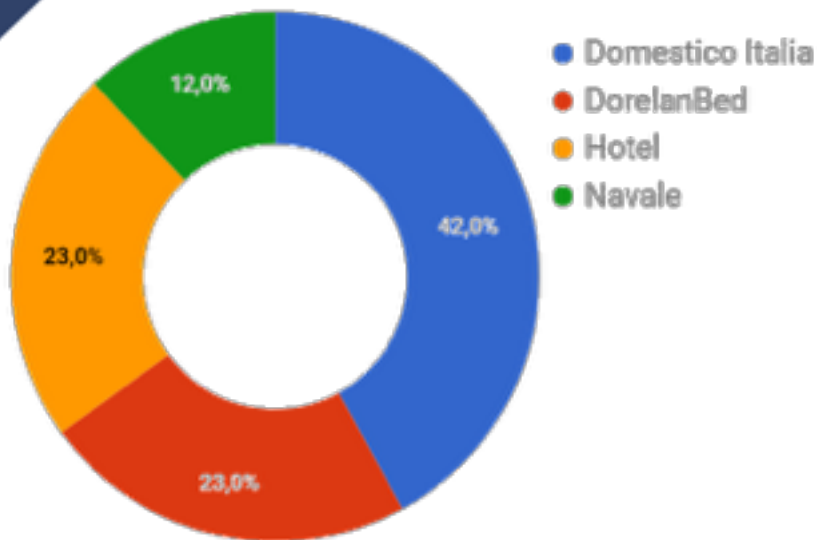
interacta: il Social Workplace 4.1





Case study: dorelan®

dormire bene vivere meglio

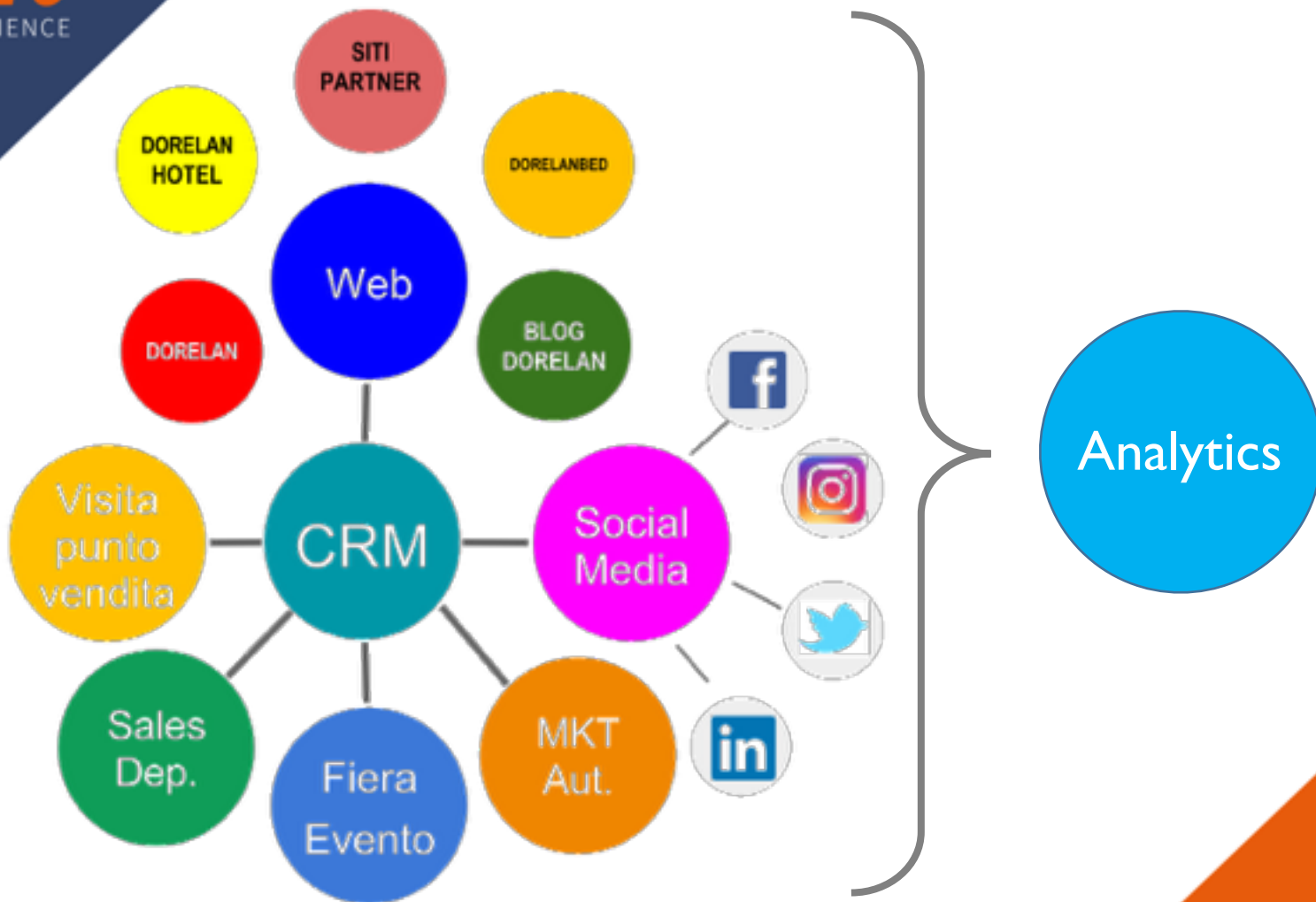


Case study: dorelan®

dormire bene vivere meglio



08.11.2017



About us



System Integrator dal 2005



Google Premier Partner dal 2010



SugarCRM Partner dal 2010



ZohoCRM Partner dal 2012



MailUp Partner dal 2015



Tableau Partner dal 2016



+80 collaboratori



3 aziende nella rete d'impresa



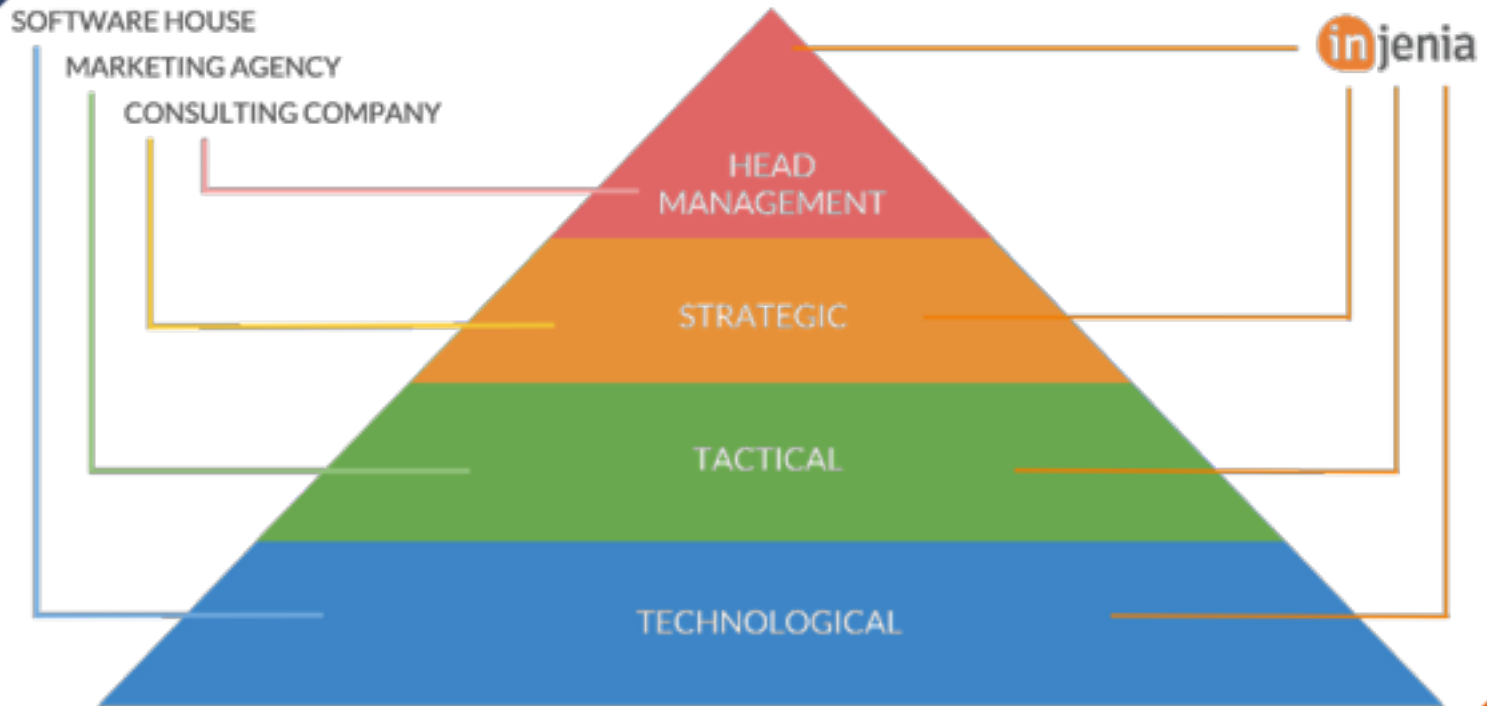
+ 600 clienti: small, medium, enterprise
(con differenti approcci)



Premier Partner



About us



We are System
Innovator



Grazie!



cxm@injenia.it

CX2020
CUSTOMER EXPERIENCE