

OLTRE IL CRM

CONFERENCE

REACT

DIGITAL CRM: L'EVOLUZIONE DELLA CUSTOMER CENTRICITY

INTERVIENE: MARCO BORGHERESE

Vice Presidente React Consulting

REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



2005

Piazza S. Pietro
Benedetto XVI



2013

Piazza S. Pietro
Papa Francesco

REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



Youtube:

È una piattaforma web, fondata il 14 febbraio 2005, che consente la condivisione e visualizzazione in rete di video (video sharing).

Wikipedia

Youtube:

Sono io.
Con Youtube conosco
Il mondo.

Youtube:

Sono io.
Con Youtube conosco
Il mondo.

Beatrice Borgherese
8 anni

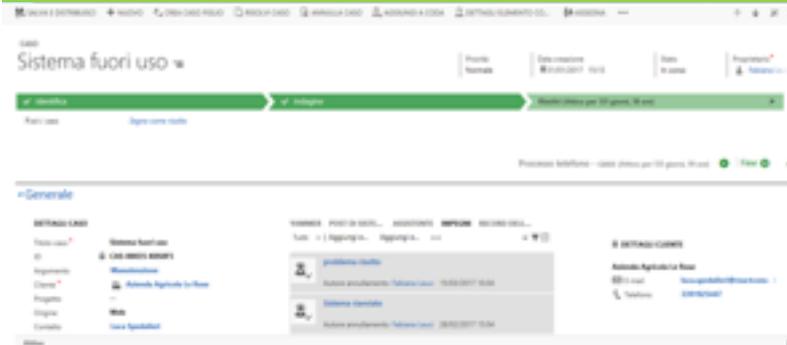
MARKETING



SALES



CUSTOMER SERVICE



REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE

EXPERIENCE





NOTIFICATION ALERT

<Your Company>

Hi Paul! Get free delivery on men's pants. This week only.

Later

OK



USER

Paul Dexter

BEST TIME TO CONTACT
Sunday, 9AM

STATUS
Dormant

LAST VIEW
Men's pants

- ✓ Has added to cart
- ✗ Has not purchased

REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE

customer support

Hello Emilio. What can I do for you?
What's happening?
Are my points safe?
Don't worry, your points are secure with us.
Anything else I can help you with, Emilio?

This isn't Emilio! This is J

FITNESS FUEL

build muscle
increase fertility

Useful information
points

éxito
level 0

TRY IT!

movistar

call us
connected



Terms

DANGER! SEXY GIRLS

REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE

ENGAGEMENT



REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE



REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE



REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE

COLLABORATION

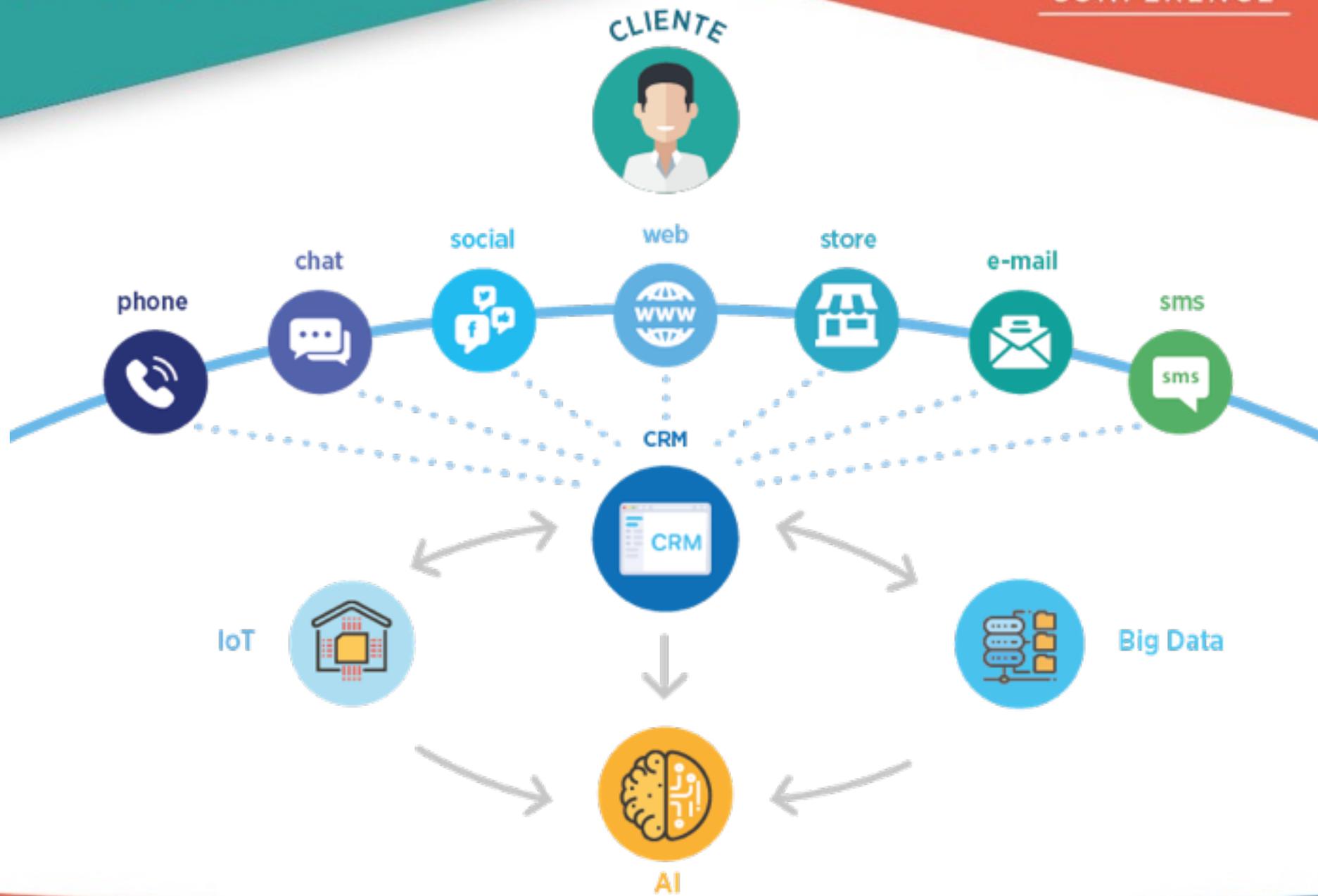
A hand holding a smartphone, wearing a watch and rings, symbolizing collaboration. The background is a mix of teal, orange, and grey, with faint code visible on the left and right sides.

REACT

OLTRE IL CRM

CONFERENCE





REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE

Experience Collaboration Engagement

REACT

OLTRE IL CRM
CONFERENCE

Experience Collaboration Engagement

network.contacts

REACT

 chorally

**Chi è ciascuno di noi se non una combinatoria d'esperienze,
d'informazioni, di letture, d'immaginazioni?
Ogni vita è un'enciclopedia, una biblioteca, un inventario d'oggetti,
un campionario di stili, dove tutto può essere continuamente
rimescolato e riordinato in tutti i modi possibili.**

Italo Calvino - Lezioni Americane

REACT

Gruppo
activa
SHARED KNOWLEDGE

Marco Borgherese
marco.borgherese@reactconsulting.it
www.reactconsulting.it