



I dati e l'analisi migliorano il coinvolgimento dei clienti **nelle medie imprese**

Secondo una recente ricerca IDC,¹ le priorità principali per i professionisti della customer experience (CX) nelle medie imprese "di successo" sono:

Identificare e attrarre nuovi clienti:

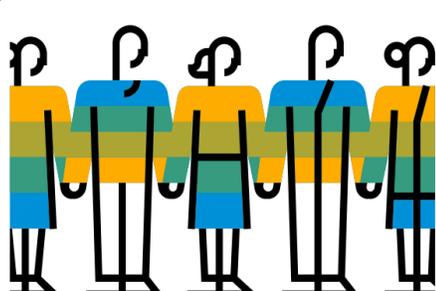
36%

contro **23%** di "ritardatari"

Migliorare la customer experience:

33,4%

contro **18,7%** di "ritardatari"



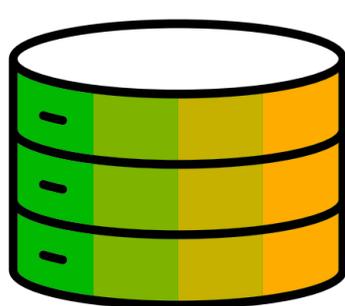
Le sfide principali per i professionisti della CX sono:

- Creare un quadro completo del cliente
- Fornire una customer experience personalizzata e coerente
- Comprendere e segmentare i clienti sulla base delle abitudini d'acquisto
- Pianificare le campagne e monitorare il successo
- Ottenere informazioni tempestive e rilevanti senza far affidamento sull'IT
- Fornire report esecutivi

Quando si tratta di affrontare tali sfide, i dati restano un punto dolente anche nelle medie imprese di successo.

52,7%

ha indicato nella "capacità di gestire i dati dei clienti tra nuove norme sulla privacy e regolamento GDPR" il problema principale



I professionisti CX nelle aziende di successo utilizzano una serie di tecnologie intelligenti per fornire customer experience differenziate.

Impiego di analisi e Big Data per individuare e soddisfare le esigenze dei clienti

67,0% 19,9%

Aziende di successo Ritardatari

Impiego della mappatura del customer journey per assicurare l'adeguatezza di tutti i punti di contatto:

62,7% 19,0%

Aziende di successo Ritardatari

Integrazione dei vari sistemi customer-facing in un unico database clienti per fornire un'esperienza digitale uniforme in ogni punto di contatto:

49,6% 43,8%

Aziende di successo Ritardatari

Impiego di AI/machine learning per prevedere le esigenze dei singoli clienti

47,6% 13,0%

Aziende di successo Ritardatari

Come fornire le informazioni giuste per migliorare la customer experience?

La soluzione SAP® Analytics Cloud offre la tecnologia intelligente di cui hanno bisogno i responsabili CX in un'unica soluzione, che combina:



Business Intelligence



Pianificazione aziendale collaborativa



Analisi aumentata



Se integrata con la suite SAP C/4HANA, SAP Analytics Cloud, la soluzione ti consente di:

Guidare customer journey personalizzati con decisioni intelligenti



Basare ogni interazione, punto di contatto ed esperienza su informazioni approfondite



Trasformare la tua azienda in un'impresa più agile e intelligente



1. "Il ruolo della customer experience (CX) nelle medie imprese di successo: intelligenza integrata per promuovere la CX", un InfoBrief di IDC del febbraio 2019, sponsorizzato da SAP.