

COME LA DIGITAL TRANSFORMATION STA CAMBIANDO LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Anticipazione di alcuni Insights dell'Osservatorio CRM 2021

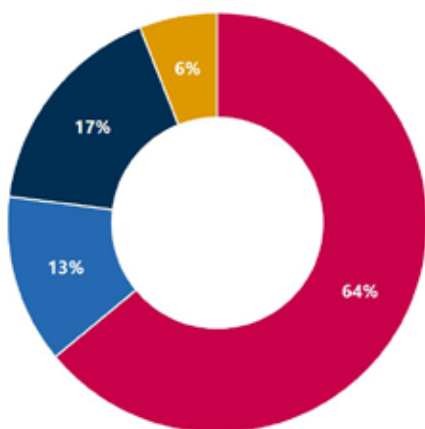
DIGITAL TRANSFORMATION

La digitalizzazione dei processi relazionali è evidentemente una priorità sulla quale investire a prescindere dalla dimensione aziendale.

Nella vostra azienda avete iniziato un percorso di trasformazione digitale dei vostri processi relazionali?

Sia le aziende di grandi dimensioni che le PMI hanno iniziato questo percorso, le seconde in percentuale inferiore.

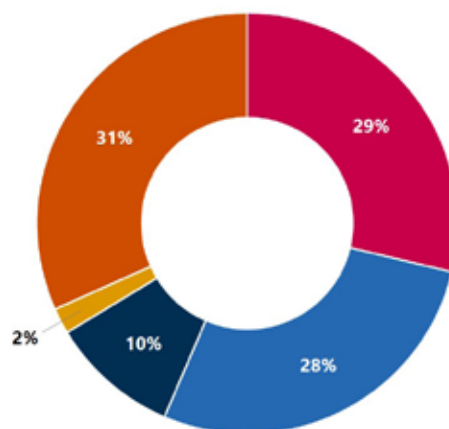
■ Sì ■ Parzialmente ■ Sì, ma in modo destrutturato ■ No



Quale area aziendale è per voi prioritaria nella digitalizzazione dei processi di gestione dei vostri clienti?

L'area vendite è l'area principale sulla quale investire per digitalizzarne i processi seguita da Marketing e Customer Care.

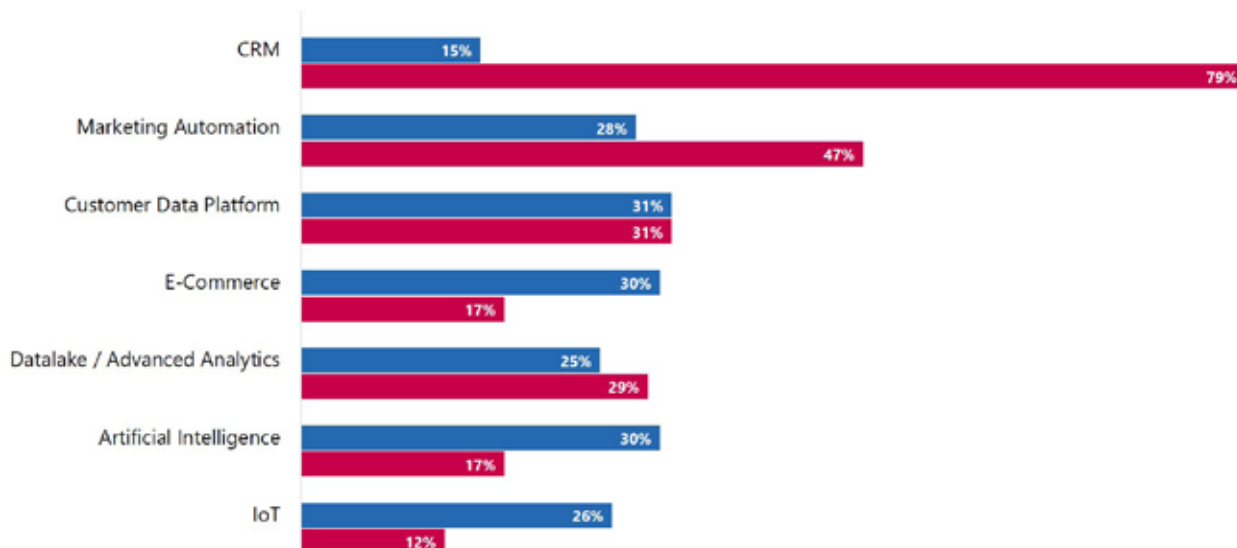
■ Marketing ■ Customer Care ■ Post-vendita ■ Altro ■ Vendite



Quali tecnologie avete introdotto o intenzione di introdurre per digitalizzare la relazione con i vostri Clienti e Prospect?

Il CRM è la tecnologia centrale a supporto dei cambiamenti che il digitale sta generando nella relazione Cliente-Azienda. Il 79% l'ha introdotta, seguono Marketing Automation e eCommerce. Customer Data Platform e Artificial Intelligence sono invece le principali tecnologie che il management sta valutando di implementare. Molta attenzione è rivolta anche all'IoT e agli Advanced Analytics.

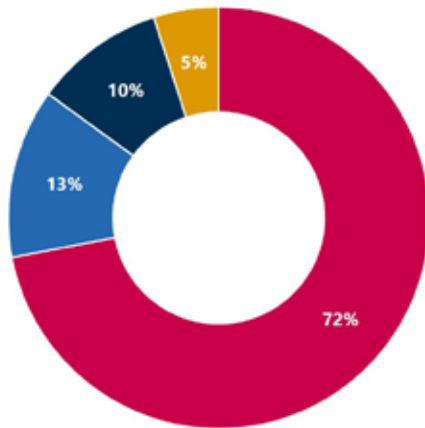
■ Da Introdurre ■ Introdotta



CRM

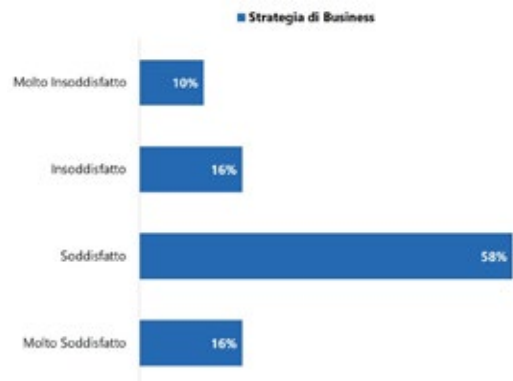
Avete un sistema CRM?

■ Sì ■ Lo stiamo implementando ■ No, ma lo stiamo considerando ■ No

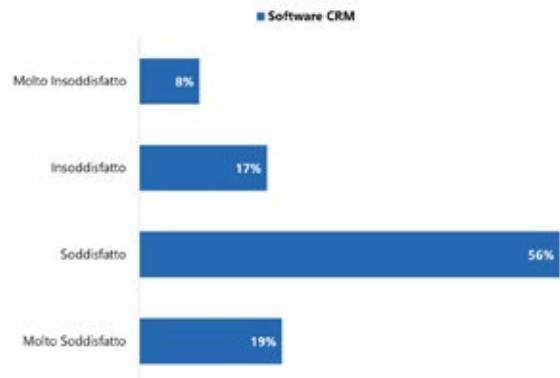


Il 72% delle aziende ha un sistema CRM (+4% rispetto al 2020). Nonostante il CRM sia ormai una tecnologia matura, cresce anche quest'anno la sua penetrazione. La definizione di un'adeguata strategia CRM è allo stesso tempo anche una delle maggiori difficoltà che le aziende incontrano ed è la leva che ritengono essere prioritaria - assieme ad una maggiore diffusione della cultura customer centric - per il miglioramento del proprio approccio al CRM.

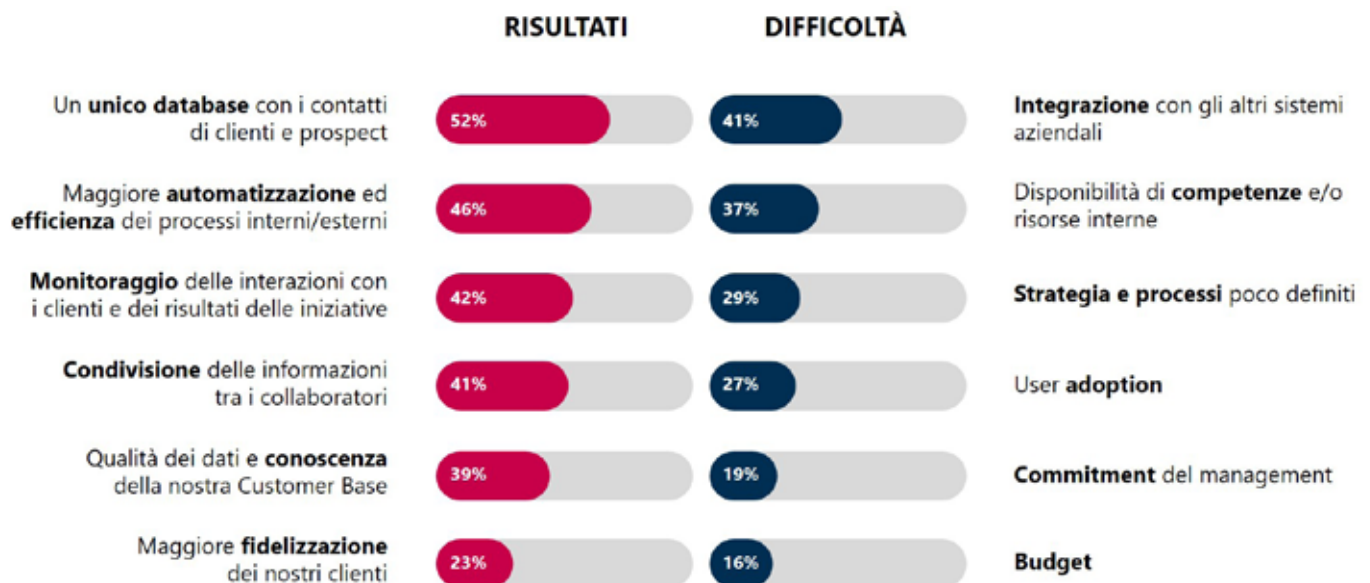
Ma qual è il livello di soddisfazione?




Quanto siete soddisfatti del vostro CRM come software?



Quali sono i risultati e le difficoltà che avete avuto o state riscontrando?



 www.eng.it

 @EngineeringSpa

 Engineering Ingegneria Informatica Spa