

# ASSIRM FORMAZIONE

14 MARZO 2023  
alle 9.30

INNOVATION & NEW TRENDS  
IN MARKETING  
AND MARKET RESEARCH

## CUSTOMER EXPERIENCE E STACK TECNOLOGICO. TRA DATIFICAZIONE, PERFORMANCE E METODOLOGIE EMERGENTI

Il marketing sta cambiando radicalmente. Oggi l'obiettivo è di unificare l'esperienza per una crescita mirata. Come? Ad esempio guidando la differenziazione, facendo crescere la rilevanza del tuo brand e il valore e la creatività di ogni punto di contatto con i tuoi clienti. Con questo webinar analizzeremo come l'adozione di nuovi processi e la creazione di un ecosistema di marketing che sfrutta al massimo la tecnologia e i dati, possa incrementare i risultati, dando spazio a creatività e amplificando lo scopo del proprio brand. I partecipanti impareranno a scegliere le tecnologie più adatte ai loro obiettivi e come queste consentano alla loro organizzazione di agire su nuove opportunità, mantenendosi rilevanti per il futuro.

### DESCRIZIONE:

La customer experience (CX) rappresenta l'insieme delle interazioni e percezioni che un cliente ha con un'azienda durante il suo processo di acquisto. Nei mercati turbolenti come quelli attuali e soprattutto altamente competitivi, è fondamentale che le organizzazioni si concentrino sulla creazione di valore attraverso esperienze di qualità con l'obiettivo di fidelizzare e aumentare le vendite.

In questo scenario, la tecnologia costituisce una parte strategica dei programmi di customer experience di successo. Ma cosa dovrebbe esserci nel tuo stack tecnologico e cos'altro dovresti sapere per costruirne uno? **Orchestrazione, integrazione e consolidamento.** Le aziende non possono limitarsi a spendere denaro in tecnologia senza un piano, devono avere una visione del loro stack. È necessario disporre di una serie di processi agili e delle competenze necessarie a gestire queste tecnologie. Per non parlare dei dati, la parte più importante. Durante il corso scopriremo i requisiti chiave di un moderno stack tecnologico passando in rassegna i vari elementi di scalabilità, di adozione rapida e flessibilità, identificazione, generazione, raccolta, estrazione ed accesso ai dati, e collegandoli tra loro per ottenere una visione unica del cliente. Tutto comincia con mettere al centro (realmente) il proprio cliente ma dal punto di vista tecnologico. Deve essere un processo attivo. Per questo non si può avere uno stack tecnologico di CX senza un applicativo di Voice of Customer per ascoltare i clienti, è da qui che si comincia. Si passa poi alle tecnologie e alle dashboard per l'analisi della "customer health", alla mappatura del "customer journey", alle piattaforme di "journey analytics" e infine a quelle di orchestrazione. Al partecipante verrà messo così a disposizione un framework che partendo dai propri strumenti e dalla propria organizzazione potrà comprendere e sviluppare un percorso in grado di:

► **Aggiornare** lo stack tecnologico della CX per arricchire il viaggio del cliente, aumentare i profitti e la fedeltà al brand

► **Unificare** la comunicazione su tutti i canali ed eliminare i silos

► **Raccogliere e analizzare** in tempo reale preziose informazioni dai dati dei clienti per anticipare comportamenti

La posta in gioco è alta, oggi più che mai è necessario agire rapidamente, integrando tecnologie e dati, e infine avere una visione del cliente a 360° ma non solo. Esser chiari sul proprio business case creandolo, enfatizzando ed abbracciando l'agilità è ad oggi il metodo migliore per creare una solida esperienza cliente

di successo in qualunque ambito.



**Daniel Casarin**  
Imprenditore e CEO  
@Adv Media Lab

Sono un imprenditore e analista indipendente, specializzato in strategia e processi di trasformazione digitale e business design. Il mio lavoro si concentra sulla leadership di pensiero e sulla ricerca in ambito trasformazione e innovazione digitale applicati ai campi della comunicazione e dell'esperienza cliente. Collaboro regolarmente con organizzazioni, Università e centri studi di tutta Italia e fornisco consulenza strategica costante ad aziende di ogni dimensione.

Shopping Center  
★★★★

SINGOLO CORSO ONLINE  
QUOTA DI ISCRIZIONE: 119 € + IVA  
PER GLI ASSOCIATI ASSIRM  
È RISERVATO UNO SCONTO DEL 20%  
Iscrizioni online, [registrati qui.](#)

Per ulteriori informazioni:

ASSIRM  
Tel. 02 58315750  
[centrostudi@assirmservizi.com](mailto:centrostudi@assirmservizi.com)

**ASSIRM**  
Ricerca. Conoscenza. Futuro.