



vivocha

covisian group

Voice of the Customer

*scopri i benefici legati all'analisi del customer feedback integrando
le tecnologie **AI-based** e di analisi predittiva e prescrittiva*

Gianluca Ferranti

CEO - gferranti@vivocha.com

I nostri Ospiti



Angela Falone

**Seo & Digital Content Manager
Prima Assicurazioni**



Riccardo Osti

CEO Wonderflow

MNLP - Accelerating Innovation

Iniziativa innovativa per promuovere le startup tecnologiche in Europa e LatAm:



- “Make No Little Plans: Accelerating Innovation” ha selezionato le startup più innovative e offre la possibilità di portare la loro tecnologia sul mercato.
- Alla fase I dell’iniziativa, che inizia in Italia, parteciperanno più di 15 grandi aziende dei settori telco, utilities, assicurazioni, retail, banking ed e-commerce.

Il Gruppo Covisian ha creato un **comitato** costituito da esperti indipendenti e grandi professionisti di aziende in grado di implementare le soluzioni presentate, nonché **potenziali investitori**.

La prima fase dell’iniziativa culminerà con un evento di presentazione delle finaliste a cui parteciperà, tra i vari relatori rappresentativi, **Chiara Caroti, Head of Corporate Segment & Digital Native presso Google Cloud Italia**, in qualità di keynote speaker.

Elements

1.

STARTUP VINCENTI

Le startup vincitrici verranno introdotte ad un programma di accelerazione commerciale sulle aziende sponsor dell’iniziativa.

2.

COVISIAN

Ospita il team di startup presso i Covisian Space, fornisce supporto per l’implementazione e propri team di innovazione

3.

AZIENDE DI SUPPORTO

Se lo studio di fattibilità è positivo, offrono implementazione sulla propria base clienti nei mercati target.

Oggi dove siamo arrivati?



Milano (Italy)

Q1 2021



Madrid (Spagna)

Q2 2021



Latam

Q3 2021

Le start-up selezionate per il programma



A man in a blue shirt is shown in profile, working at a computer workstation. He is looking at a large monitor displaying a data dashboard with various charts and graphs. The scene is set in a modern office environment. A large, semi-transparent blue graphic element is overlaid on the left side of the image. A white rounded rectangle is positioned in the lower right area, containing the text.

2021: l'anno della CX

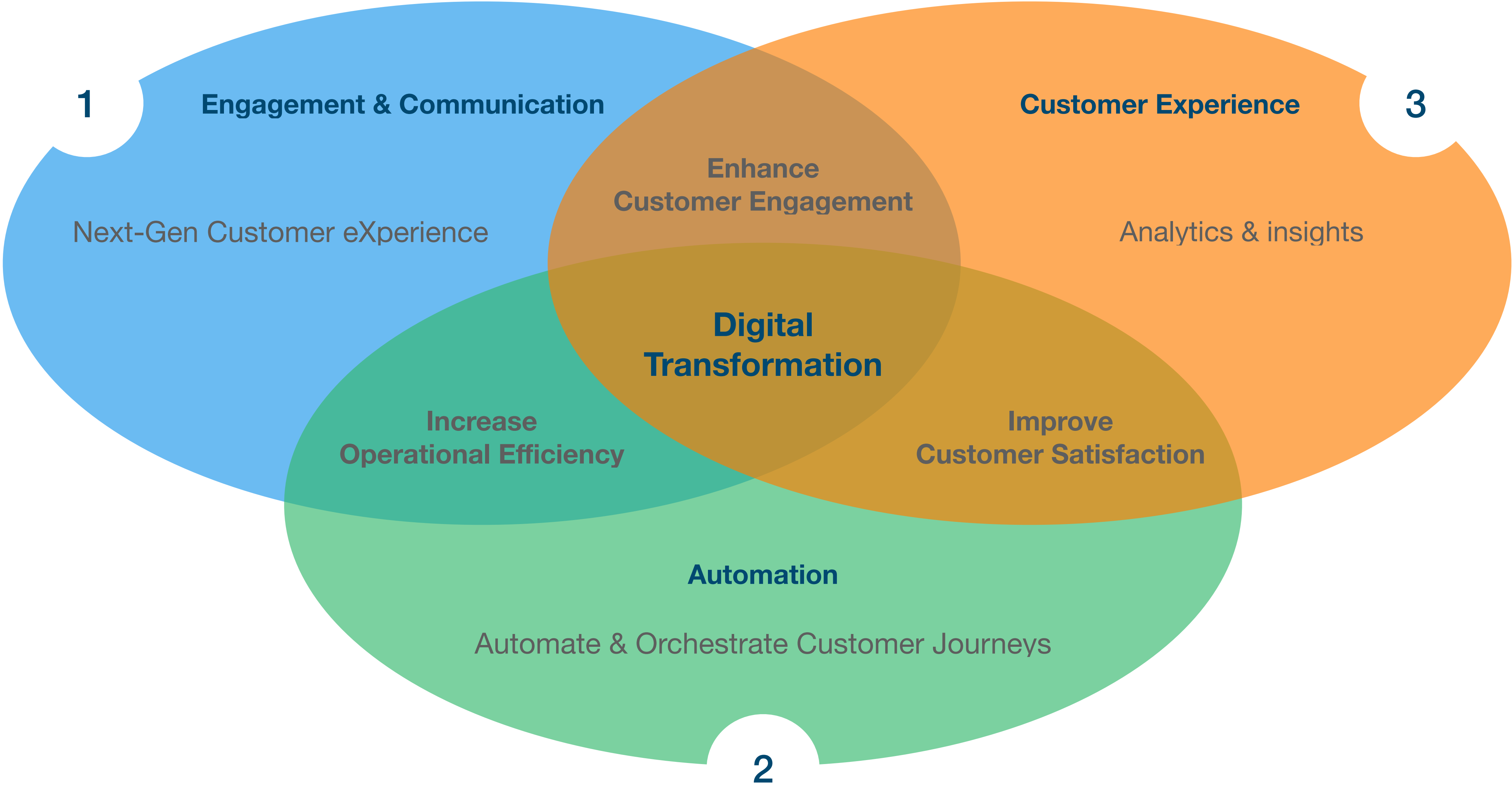
I driver di mercato



- **CX Digital Transformation è in cima alle agende dei clienti**
- **La customer experience è elemento di competitività per i nostri clienti**
- **I clienti concentrano su pochi fornitori i progetti strategici**
- **Da acquisto di servizi a ricerca di soluzioni**
- **Le tecnologie innovative sono essenziali per trasformare i processi di CRM**



Focus



La sfida numero 1 per fornire la migliore CX è?

Mancanza di insight del cliente

“What challenges have you faced so far in updating your customer experience strategy?”

83%	Difficulty tying business outcomes back to real customer needs
77%	Insufficient technology platforms
72%	Lack of vision and alignment among leadership/teams/employees

“What negative business impacts have you experienced as a result of these challenges to updating your CX strategy?”

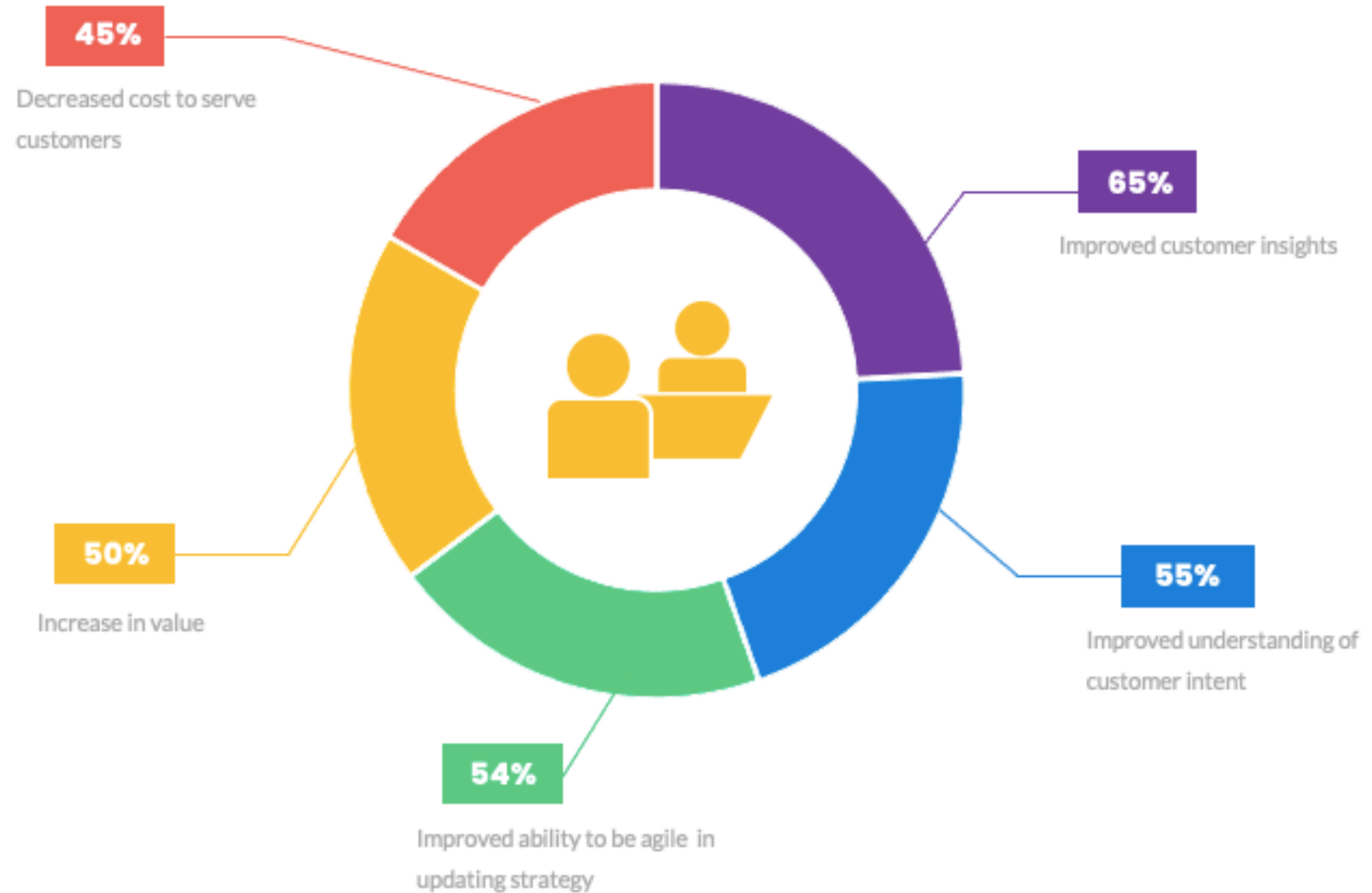
55%	Continued lack of support throughout organization
50%	Loss of revenue
47%	Less time for innovation
43%	Unanticipated/increased costs
41%	Slower time-to-market

**Sono finiti i tempi di
comunicazione a senso unico,
ora dobbiamo ascoltare i clienti...**

**I leader di mercato stanno
ridefinendo le strategie di ascolto
grazie alla VOC, un'enorme
opportunità di fidelizzazione e
miglioramento della CX!**



Quali **benefici** vengono
ricercati nelle
tecnologie utilizzate per
raccogliere e analizzare
customer insight?



I trend della VOC

In-app feedback or mobile surveys

Ti consentono di scoprire informazioni specifiche: data iscrizione/rinnovo, tipologia di utente, comportamento in-app, sono solo alcune delle informazioni.

Micro-feedback

Consente di determinare il successo di una nuova feature o area della piattaforma in tempi brevi coinvolgendo direttamente l'end-user

AI & machine learning

Ti consente di analizzare il sentiment dei clienti in tutti i touchpoint: sondaggi, mail, post sui social, chiamate al contact center, forum con lamentele e commenti su forum



vivocha

covisian group
