

La trasformazione digitale del Customer Journey B2C

Le tecnologie a supporto del Digital Customer

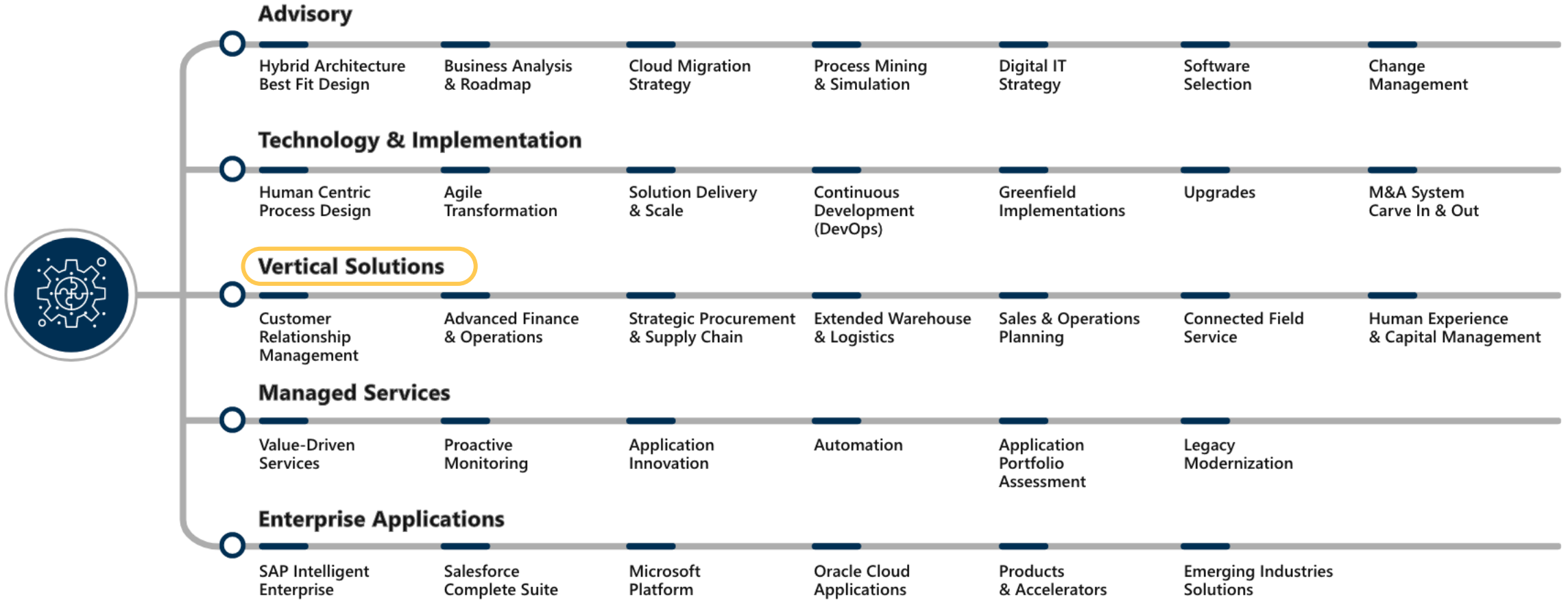
23 NOVEMBRE 2022

Indice

- **Progetto Pinalli: Engineering e la tecnologia a supporto**
- **Customer Journey: metodologia e architettura**
- **Esempi di applicazione: omnichannel e soluzione**



Composable Enterprise Solutions Portfolio



ENABLING SERVICES

Technology & Cloud Services

Business & User Services

IT Consulting

Mobile Applications

UX & Service Design

Digital Communication & Strategy

ENABLING TECHNOLOGIES

AI & Advanced Analytics

Cloud

Cybersecurity

IoT

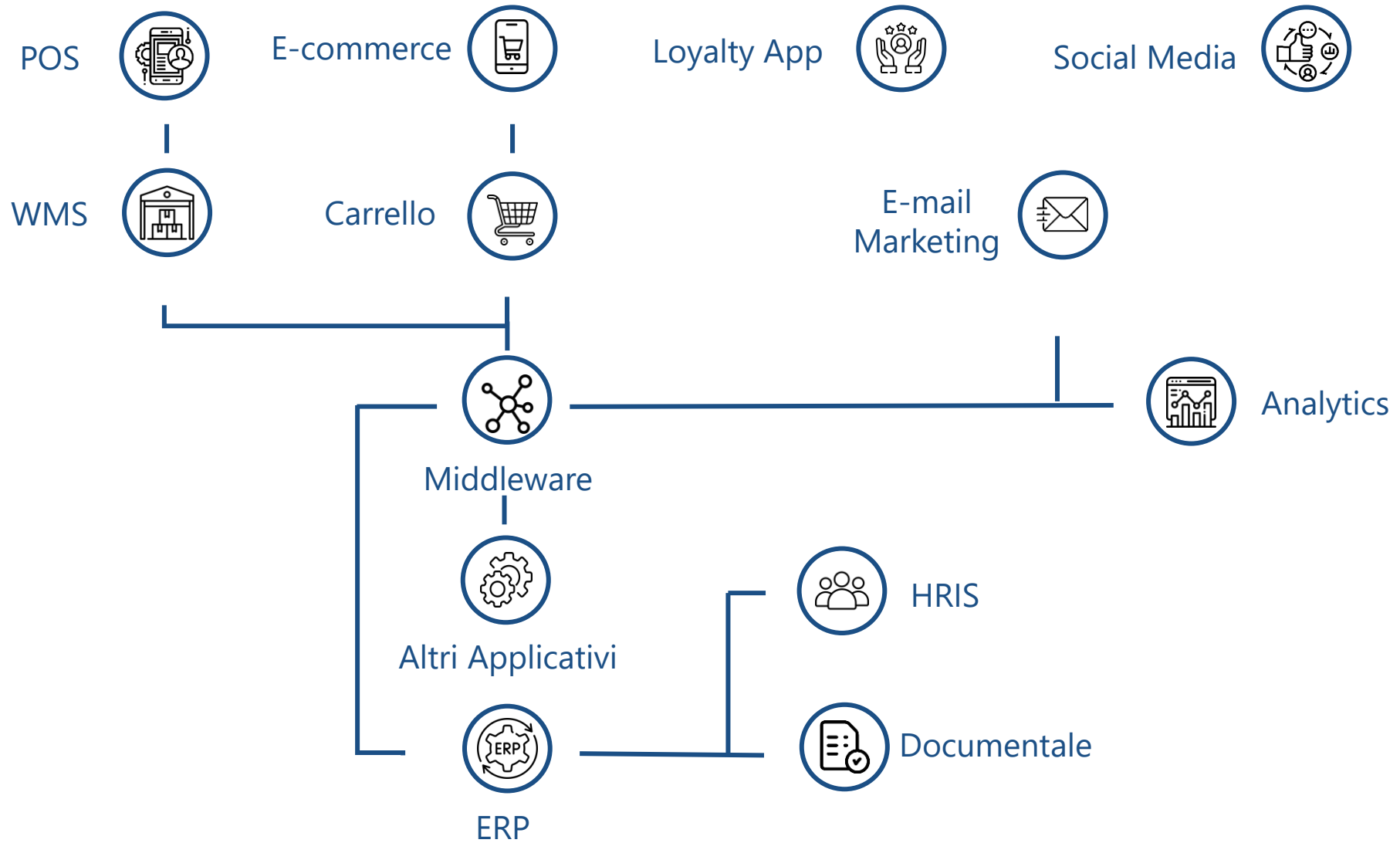
Intelligent Automation (RPA)

XR

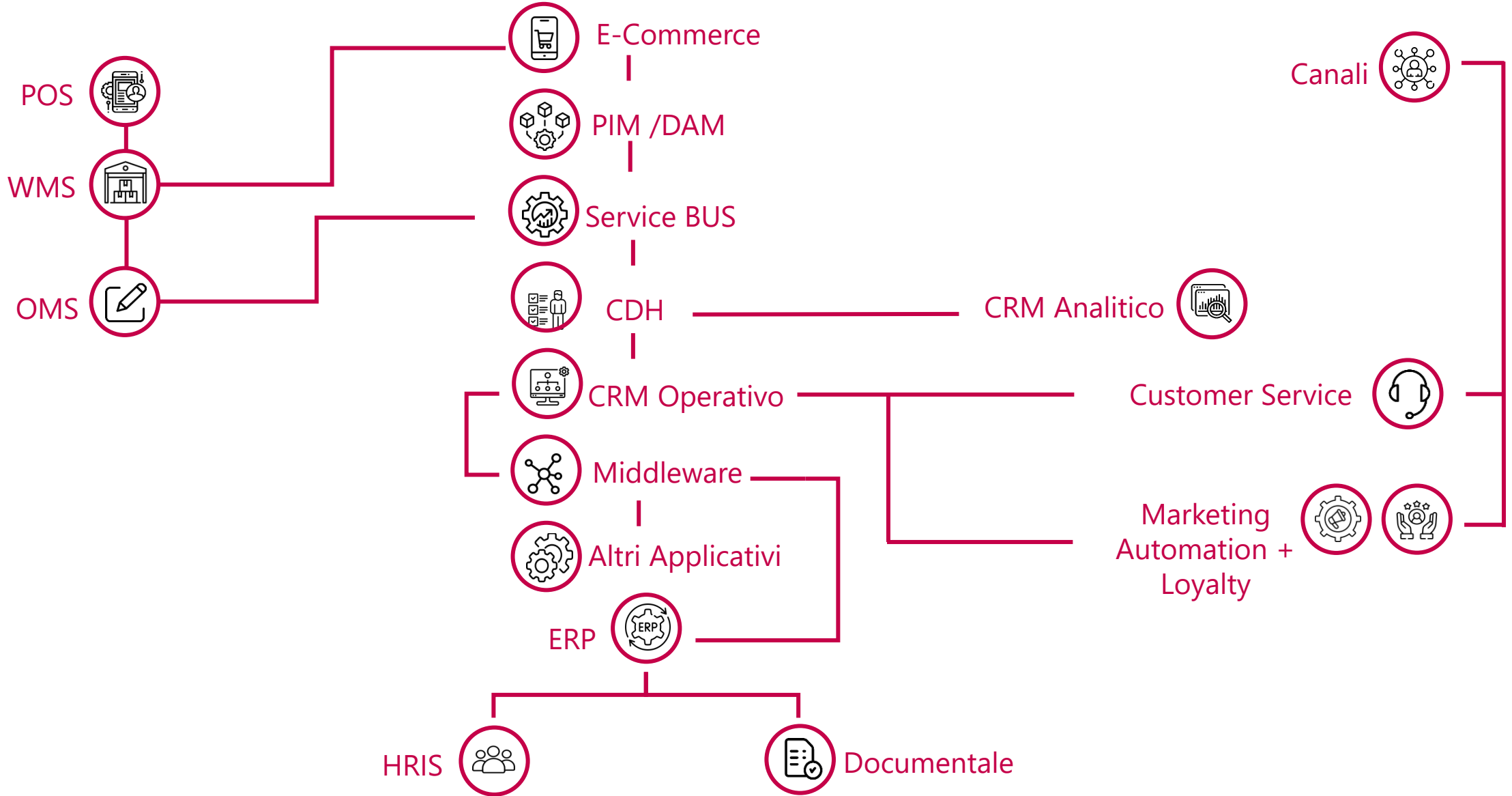
Blockchain

Digital Twin

Pinalli / Before



Pinalli / Today & Tomorrow



Tecnologie abilitanti progetto Pinalli



CDH

Customer Data Hub: punto di raccolta centralizzato per le informazioni del cliente, raccolte attraverso i canali fisici e digitali.



CRM Analitico

CRM Analitico: «finestra» sulle informazioni, da cui operare le logiche di controllo e segmentazione necessarie a definire strategie e campagne.



CRM Operativo

CRM Operativo: sistema da cui attuare le politiche di sales, marketing e customer service sui clienti.



PIM/DAM

PIM e DAM: sistemi centralizzati per la gestione e distribuzione delle informazioni relative ai prodotti / asset digitali.



OMS

OMS: Sistema per la gestione degli ordini e resi.



Service Bus

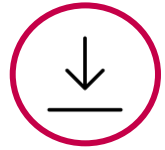
Service Bus: orchestratore dei flussi informativi tra le componenti del sistema.

Indice

- Progetto Pinalli: Engineering e la tecnologia a supporto
- **Customer Journey: metodologia e architettura**
- **Esempi di applicazione: omnichannel e soluzione**



Metodologia / Baseline+ Quick win



Baseline

Si concorda una baseline delle funzionalità di piattaforma.

OUTPUT

Definizione chiara delle configurazioni che la piattaforma offre "out of the box" e gli eventuali "quick win".



Deep Dive

Viene svolta una breve fase di "deep dive" rispetto al as-is ed a quella che potrebbe essere la roadmap.

OUTPUT

Definizione delle configurazioni e degli sviluppi da fare per poter attendere alla roadmap.

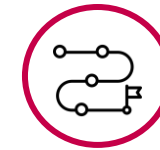


Configure

La soluzione configurata* viene rilasciata in test, ad un ristretto gruppo di utenti.

OUTPUT

- Raccolta dei feedback
- Affinamento delle configurazioni secondo le indicazioni raccolte.



Roll-out

La soluzione viene rilasciata agli utenti e si avviano inoltre i processi di monitoraggio, correttiva ed evolutiva.

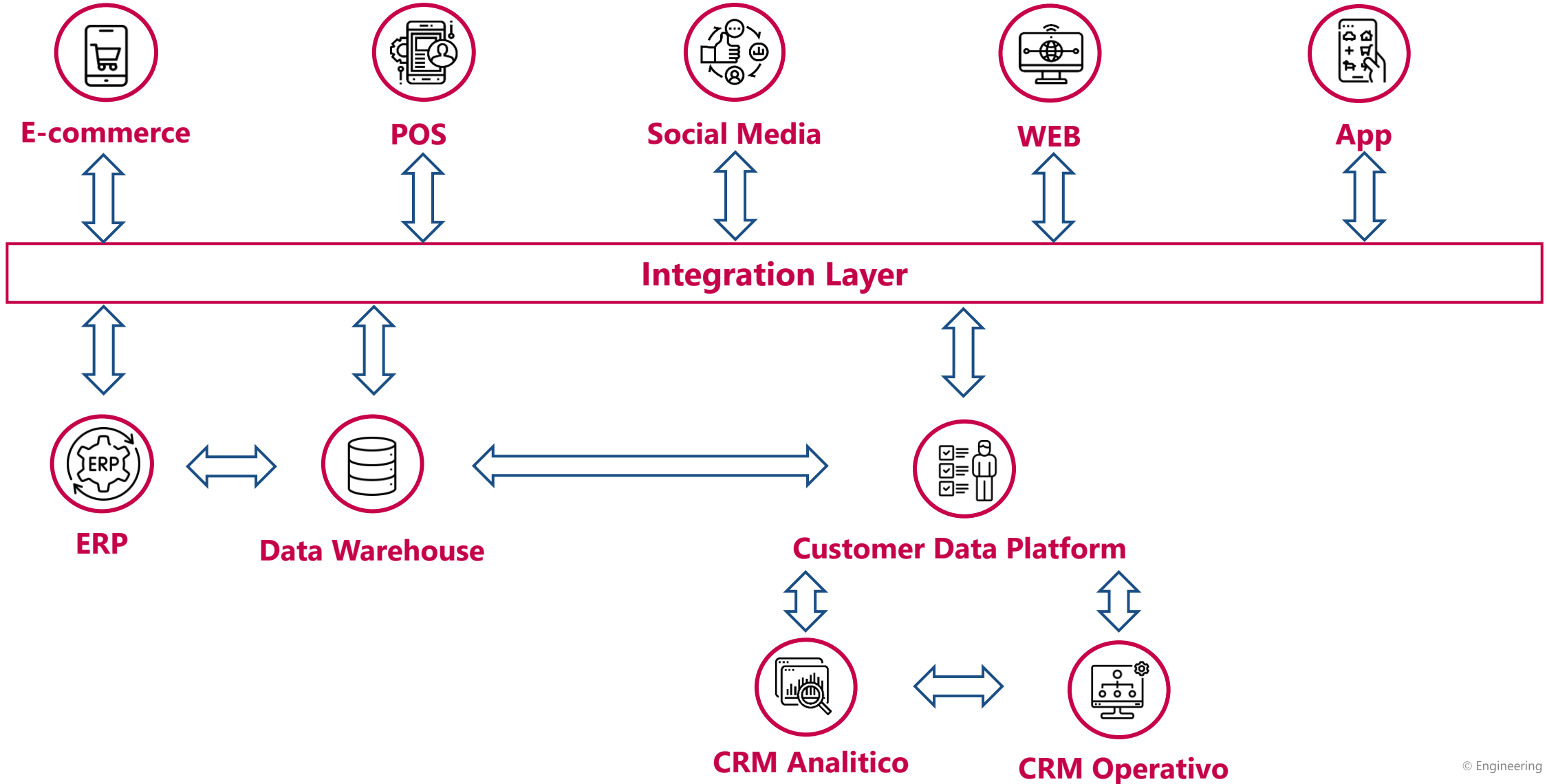
OUTPUT

Adozione della soluzione in esercizio da parte di tutti gli utenti.

Change Management

* Il cronoprogramma si riferisce ad un'implementazione standard della soluzione

Un'architettura per ordinare i dati e le strutture

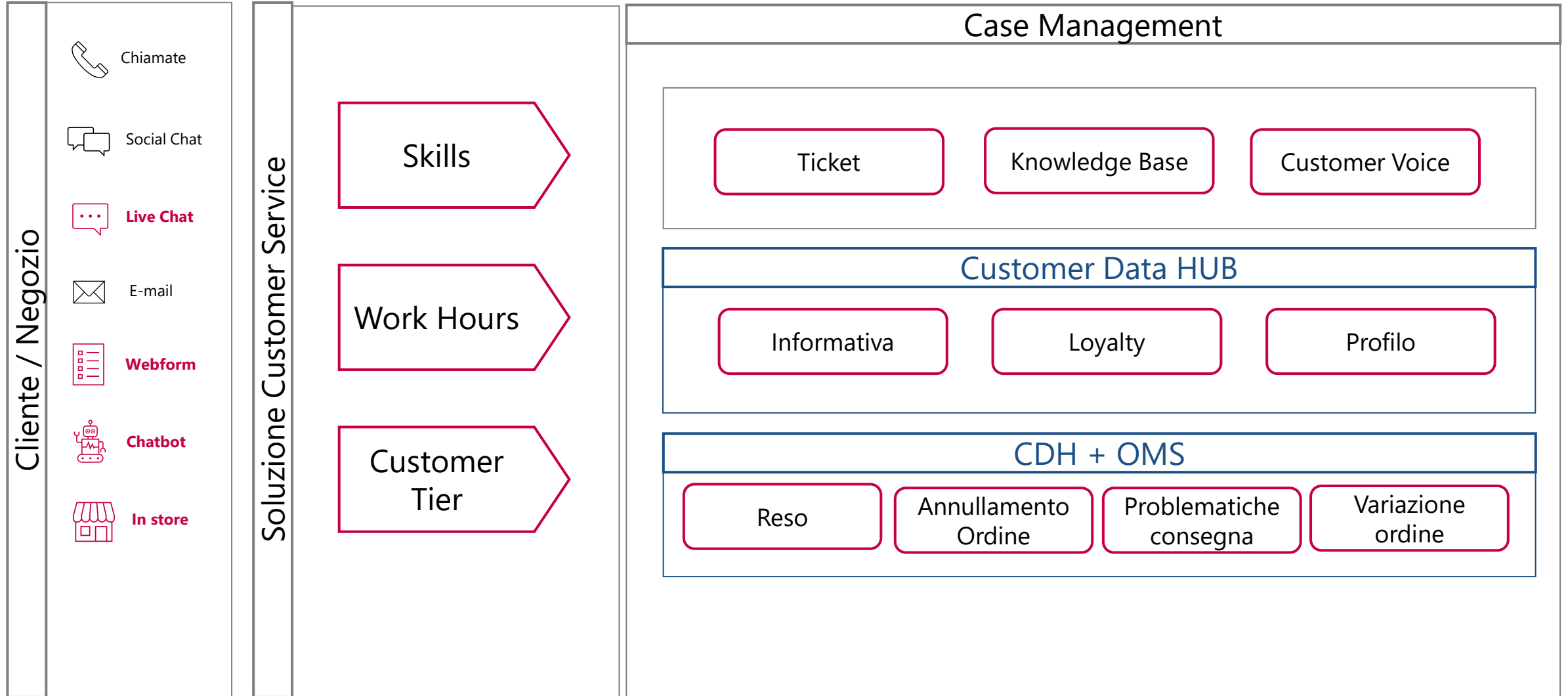


Indice

- Progetto Pinalli: Engineering e la tecnologia a supporto
- Customer Journey: metodologia e architettura
- **Esempi di applicazione: omnichannel e soluzione**

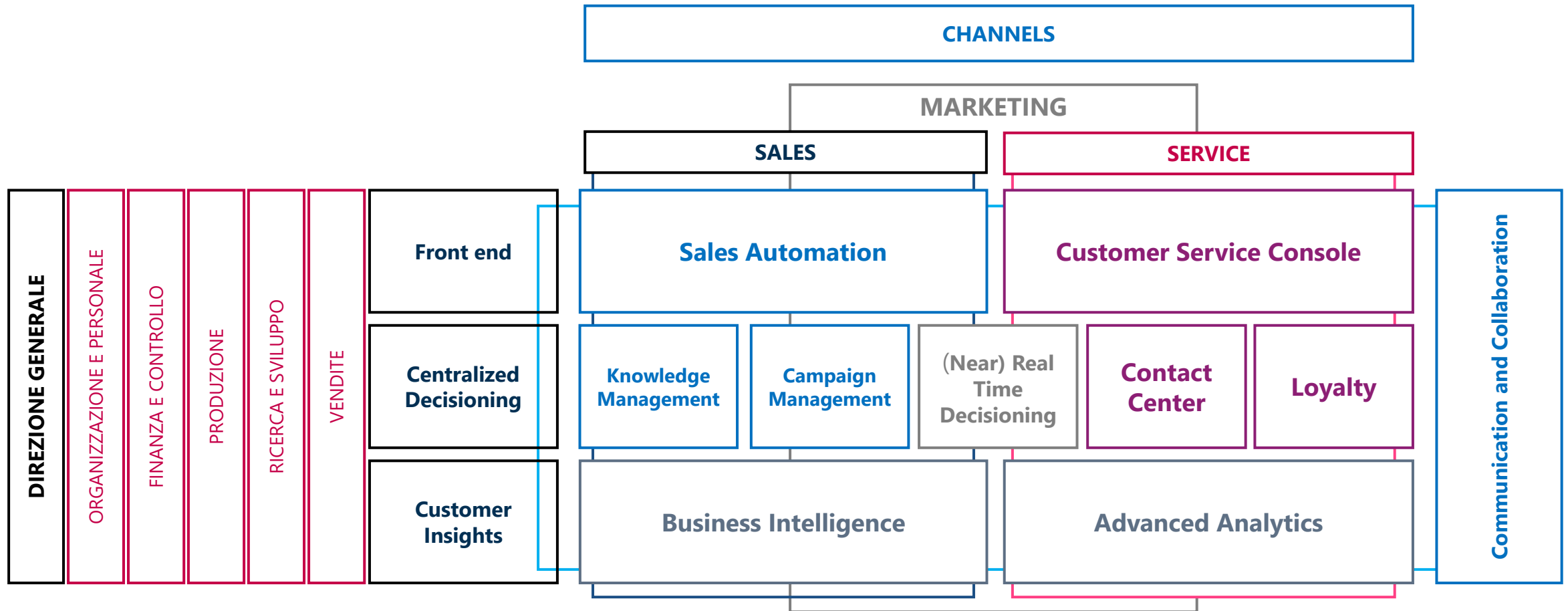


Un esempio/ Omnichannel Customer Service



Un esempio / Blueprint di una soluzione CRM B2C

Una soluzione CRM beneficia del patrimonio informativo offerto dai singoli «silos» trasformandoli in vasi comunicanti a servizio di tutta l'azienda



Grazie per l'attenzione.



Enrico Pastrello
EES CRM Delivery Manager



www.eng.it



[Engineering Ingegneria Informatica SpA](https://www.linkedin.com/company/engineering-ingegneria-informatica-spa)



[@EngineeringSpa](https://twitter.com/EngineeringSpa)



[gruppo.engineering](https://www.facebook.com/gruppo.engineering)



[LifeAtEngineering](https://www.instagram.com/LifeAtEngineering)