

QUOTIDIANO DEL MARKETING IN RETE

Anno VI - martedì 7 ottobre 2008 n.171

SONDAGGIO PER LA GIORNATA NAZIONALE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

CrM: le aziende vogliono essere sempre più 2.0

IL 63% DELLE IMPRESE INTERPELLATE CONSIDERA LA TECNOLOGIA COME UN VANTAGGIO COMPETITIVO

In occasione della "Giornata nazionale della Relazione con il Cliente" promossa dal Club Cmmc per l'8 ottobre, Siseco, azienda attiva del settore Crm, ha promosso un sondaggio su un campione rappresentativo di Pmi italiane sulla loro attività di Crm, sulla loro "cultura" del cliente e sulle politiche di costruzione e rafforzamento dei rapporti con la clientela. Un sondaggio che intende fotografare quanto le imprese italiane hanno saputo cogliere le nuove tendenze in atto, quanto sono state capaci di mettere sul serio il cliente "al centro", anche attraverso piattaforme e sistemi che



La home page del sito di Siseco

permettano un uso "intelligente" dei dati. Su 100 aziende facenti parte di uno specifico panel, il 36% possiede un Crm e di queste il 18% ritiene che il Crm abbia delle criticità (troppo complesso, necessità di integrazione Voip); nel 63% dei casi è in previsione lo sviluppo del Crm; il 27% dei Crm è integrato per la gestione Voip; l'81% dei Crm è *web based*. Segno

di una crescita di consapevolezza da parte delle aziende, che cominciano a rendersi conto di quanto possa essere "strategica" una relazione con il cliente basata su un sistema gestionale che utilizzi le nuove tecnologie. Ma anche il dato della eccessiva complessità dimostra come le nuove tecnologie rischino di complicare troppo la vita alle aziende, che invece ricercano semplificazione, efficacia, ma senza eccessivi "optional". Il 63% delle aziende intervistate ha comunque le idee chiare: vogliono sviluppare questa tecnologia, evidentemente consapevoli del vantaggio competitivo che

rappresenta. «Abbiamo voluto interpretare al meglio la Giornata nazionale della Relazione con il Cliente, cercando di capire quanto le Pmi italiane sappiano davvero gestire queste relazioni, mettersi al centro di una rete di rapporti e di flussi di comunicazione a due vie. Insomma, quanto le imprese sanno ascoltare e quanto sanno comportarsi di conseguenza - ha dichiarato il cfo di Siseco, **Roberto Lorenzetti** -. In occasione dell'8 ottobre vogliamo provare a capire meglio se l'impresa italiana si è attrezzata o si sta attrezzando per queste nuove sfide, quelle di un'impresa 2.0».



IL LARGE EVENT DEDICATO ALLE TENDENZE E AGLI SVILUPPI DEL TURISMO ON-LINE

WEB in TOURISM

WIT.JOBINTOURISM.IT

3° ANNO

ROMA

16 OTTOBRE 2008
HOTEL QUIRINALE

INTERNET RACCONTATA
AI PROFESSIONISTI
DEL TURISMO