

RAJA

L'omnicanalità guidata dai dati

Laura Cappelletti
CRM & Analytics Manager

30/05/2025





VS

Per noi omnicanalità non significa solo «essere ovunque»



Integrare i canali per offrire **un'esperienza al cliente** capace di:

- Aumentare le conversioni
- Fidelizzare i clienti
- Massimizzare il valore per cliente nel tempo

Integrare i canali per **unificare i dati** e trasformarli in un asset strategico:

- Prendere decisioni più rapide, più intelligenti, più efficaci

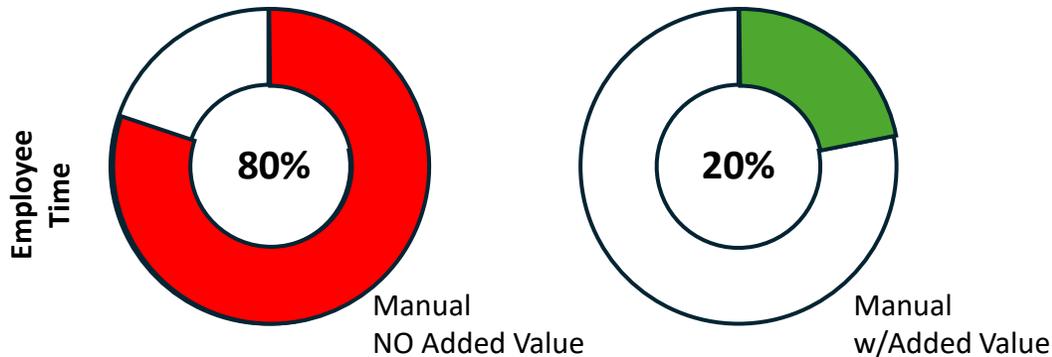


L'IA potenzia il capitale umano:

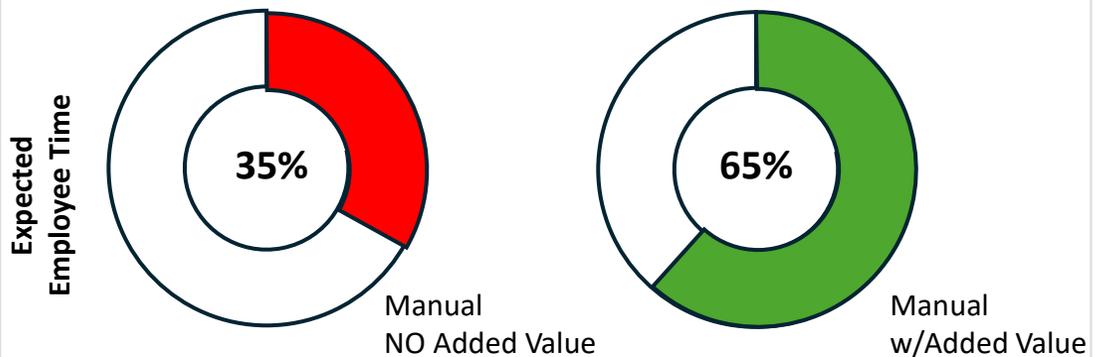
- Automazione (chatbot, processi di customer care)
- Segmentazione dinamica
- Previsioni su abbandono e acquisto
- Coordinamento tra marketing, vendite e after sales

**... più tempo per attività a valore aggiunto:
consulenza, relazione e sviluppo commerciale.**

AS IS



TO BE (with automation)





Da dati che descrivono a dati che guidano

In un ecosistema omnicanale, i dati non sono solo numeri:
ma sono segnali da interpretare e azioni da anticipare.



Da fonti disperse a visione integrata

Power BI ci consente di aggregare informazioni da fonti eterogenee (ERP, CRM, customer care, e-commerce, post-vendita) in un'unica vista.



Dai report mensili alla bussola quotidiana

Dati aggiornati in tempo reale, accessibili a tutti i livelli,
in grado di orientare ogni decisione

