



## **Giovedì 10 giugno Mapp presenta gli scenari e le best practice della Customer Experience in un webinar**

**Milano, 7 giugno 2021** - Mapp, fornitore internazionale di una piattaforma di marketing cloud, ha organizzato il **10 giugno alle 17.00** un webinar gratuito in collaborazione con Edoardo Zavarella, Senior Consultant di Forrester, per approfondire il tema della Customer Experience, partendo dalla base di dati raccolti in occasione dello studio "Use Analytics And Insights To Accelerate Your Customer Experience Strategy", commissionato a Forrester Consulting e rilasciato il 14 aprile scorso.

Più di 200 decision-maker del marketing operanti in medie e grandi aziende in Europa e Nord America sono stati intervistati e i risultati hanno mostrato che le strategie di Customer Experience basate sui dati sono cruciali per l'89% di essi. Per molte aziende, tuttavia, i problemi associati all'implementazione e alla realizzazione di tali strategie sono ancora tanti.

Durante il webinar Edoardo Zavarella presenterà le risposte dei marketer europei con un'attenzione particolare ai feedback degli italiani e fornirà insight ed esempi di strategie di customer experience di successo. L'appuntamento sarà l'occasione per i marketer di approfondire alcuni dei temi più caldi del momento, come ad esempio i principali ostacoli interni alle aziende che non consentono di offrire esperienze coerenti e rilevanti ai clienti, le problematiche derivanti dalla mancanza di una strategia di ottimizzazione della CX, i miglioramenti strategici che hanno apportato i maggiori benefici ai team marketing e gli errori più comuni da evitare.

**Maurizio Alberti, VP Global Sales di Mapp**, che modererà il webinar insieme a Edoardo Zavarella, ha commentato: "La tecnologia aiuta a identificare i customer insight al fine di ottimizzare la segmentazione delle campagne e offrire un'esperienza altamente personalizzata nei touchpoint digitali e fisici. I customer insight contribuiscono sensibilmente a una migliore comprensione dei clienti e solo chi conosce le loro esigenze e intenzioni può migliorare le performance di marketing nel lungo termine e mantenere un forte vantaggio competitivo."

È possibile iscriversi al webinar tramite il seguente link:

<https://mapp.com/it/resource/webinar/forrester-customer-experience-scenari-best-practice>

### **Informazioni sullo studio**

Lo studio è stato condotto da Forrester Consulting per conto di Mapp nel dicembre 2020 e ha coinvolto 203 marketing decision-maker nei settori Retail multicanale, eCommerce, CPG/D2C e servizi finanziari in Europa, USA e Canada.

Di seguito il link per scaricare lo studio:

<https://mapp.com/it/the-dos-and-donts-of-improving-your-customer-experience-in-2021/>

### **Informazioni su Mapp**

Marketer e data specialist dovrebbero potersi occupare di ciò che fa la differenza per il loro business invece di passare il tempo a lottare contro la tecnologia di cui fanno uso. Con la piattaforma di customer



engagement Mapp Cloud basata sugli insight possono focalizzarsi sulle cose importanti ed entusiasmanti del proprio lavoro. Grazie alla customer intelligence e ai marketing analytics le imprese possono accedere facilmente a customer insight derivanti dall'analisi dei dati attraverso tutti i canali per avviare attività di marketing altamente personalizzate. I clienti possono beneficiare di modelli di previsione supportati dall'Intelligenza Artificiale per sviluppare campagne cross-canale mirate e che si ottimizzano automaticamente. Si possono inviare messaggi automatizzati attraverso i canali di marketing più adatti, ottimizzando la frequenza di contatto. Grazie ad una personalizzazione sempre più elevata si può ottenere il più alto livello di engagement e la fidelizzazione del cliente a lungo termine.

Mapp ha uffici in 7 Paesi. Con la sua piattaforma di marketing digitale assiste più di 3.000 aziende nel mondo a riscoprire opportunità mancate rendendosi più rilevanti rispetto ai competitor. Fra i clienti di Mapp spiccano Expert, Mediaset, Rai, Il Sole 24 Ore, Grandi Navi Veloci, La Martina, Italiaonline, Leroy Merlin e molti altri.

**Contatti stampa:**

Agenzia di PR: Martinengo & Partners Communication

Cinzia Martinengo/Silvia Boniardi

02 4953 6650

[cinzia.martinengo@martinengocommunication.com](mailto:cinzia.martinengo@martinengocommunication.com)

[silvia.boniardi@martinengocommunication.com](mailto:silvia.boniardi@martinengocommunication.com)

[www.martinengocommunication.com](http://www.martinengocommunication.com)

**Contatti Mapp:**

Giorgia Bellato – Team Lead, Field Marketing

348 79 50 702

[giorgia.bellato@mapp.com](mailto:giorgia.bellato@mapp.com)

[www.mapp.com](http://www.mapp.com)