

LE RICERCHE 2018 DELL'OSSERVATORIO FEDELTA'

Domanda e offerta di servizi di loyalty in Italia.



www.sint.it | info@sint.it



RIVOLUZIONE

CX

CUSTOMER EXPERIENCE

Innovare la customer experience
è il principale obiettivo
della trasformazione digitale
nelle imprese europee



Customer Experience 2018

Sint

Spesa per software specializzati nella CX

2018



6 miliardi

di dollari (+10%)

2022



170 miliardi


di dollari

TRASFORMAZIONE DEI MODELLI

Entro la fine del 2018,
il 70% delle aziende avrà
effettuato cambiamenti
operativi sulla base della
trasformazione dei modelli
di business causata dalla
crescente importanza della
customer experience

NESSUNA DISTINZIONE TRA FISICO E VIRTUALE

Entro il 2020,
il 40% dei principali brand
sarà in grado di offrire
un'esperienza digitale
consistente e continua fuori
e dentro uno store, un'agenzia
o una filiale, senza distinzione
tra fisico e virtuale



‘ La capacità
attraattiva
dell’*aspetto*
emozionale ’

Sint

“ Il ricorso massivo
alla **TECNOLOGIA**
rischia di ridurre
la **LOYALTY**
a un aspetto
meccanicistico ”





relazione



personalizzazione



esperienza



wow



valore



storytelling



SINT: Big Time Lifestyle



Guarda più tardi



Condividi

BIG TIME LIFESTYLE

