



CONQUIST
the new partner



www.conquist.it

CUSTOMER CHURN

Azioni personalizzate efficaci in grado prevenire l'abbandono (churn) dell'azienda da parte del cliente perché se il costo associato alla perdita di un cliente è molto più alto del costo necessario a mantenerlo, il costo per riconquistarlo quando ha abbandonato è ancora più elevato.

DESCRIZIONE

L'impiego di una strategia di marketing che ponga il cliente e la sua soddisfazione come principale obiettivo, per una impresa, comporta una trasformazione dei tradizionali modelli di business e l'adozione di un nuovo sistema di organizzazione che pone l'esigenze del cliente al centro di tutto.

Il raggiungimento di tale obiettivo prevede l'implementazione di sistemi informatici che siano capaci, in maniera automatica, mediante un processo di auto-apprendimento, di comprendere il mutevole atteggiarsi del comportamento del cliente ed anticiparne le mosse.

L'impresa ha il bisogno di individuare, in maniera automatica, azioni personalizzate efficaci in grado prevenire l'abbandono dell'azienda da parte del cliente.

L'abbandono (churn) è definito come il comportamento di un cliente che sposta le sue attività presso la concorrenza, ed è caratteristico di settori in cui non c'è una differenza di offerta significativa fra i concorrenti.

Anche se il churn è un fenomeno che

non riguarda solo quelle che aziende che instaurano con il cliente un legame contrattuale, le imprese che lavorano nel settore dei servizi sono particolarmente interessate a questa problematica (come ad esempio le banche, le aziende di telefonia, etc.) e sempre più esposte a casi di abbandono (churn) che possono raggiungere dimensioni preoccupanti ed incidere negativamente sul profitto.

L'abbandono è una conseguenza della diminuzione della soddisfazione del cliente (customer satisfaction) pertanto bisogna agire su questa variabile per arginare in qualche modo il fenomeno del churn.

Per fare ciò è indispensabile adottare di una strategia di CRM, per conoscere i singoli clienti e gestirli in maniera integrata.

Il nostro innovativo sistema, realizzato in collaborazione con Ingenium, Spinoff del Politecnico di Bari, è capace non solo di aggregare, analizzare e visualizzare tutte le informazioni legate agli stessi clienti, ma anche di prendere delle iniziative e suggerire automaticamente azioni di marketing efficaci rivolte al singolo cliente per limitare il fenomeno dell'abbandono.