



dunnhumby

LA COMPrensIONE DEL CLIENTE VINCE SEMPRE

COSTRUIRE LA FEDELTA' ATTRAVERSO UNA CONOSCENZA STRATEGICA del CLIENTE

Siamo un'azienda che si fonda sulla conoscenza dei clienti. Usiamo i dati e la scienza per aiutare le aziende a capire i loro clienti e trasformare gli insight in esperienze che generano fedeltà di lungo periodo e di conseguenza un vantaggio competitivo.

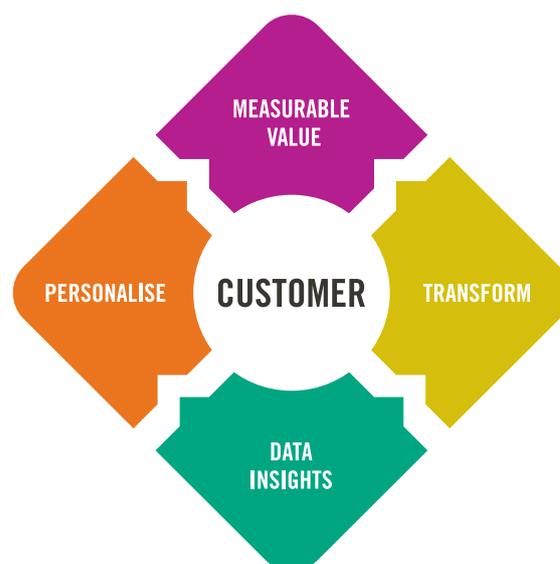
IL NOSTRO APPROCCIO

COMINCIA CON I DATI. Analizziamo i dati del cliente per identificare le opportunità di crescita.

PERSONALIZZAZIONE DELL'ESPERIENZA. Gli insight vengono applicati strategicamente per personalizzare l'esperienza d'acquisto in real time, on line e in negozio, in aspetti che riguardano l'assortimento, il prezzo, le promozioni e le comunicazioni personalizzate.

TRASFORMAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE. Collaboriamo con i nostri partner per orientare le strategie e la cultura aziendale verso il cliente, secondo un approccio di cliente al centro.

GENERARE VALORE MISURABILE. I nostri insight e il processo strategico portano ad un aumento di fatturato e profitto, grazie ad un incremento della fedeltà dei clienti, fornendo vantaggio competitivo e crescita sostenibile.



IL VALORE DEI CLIENTI CONNESSI

**3X-4X
VALORE
IN PIU'**

Lo sapevi? Un cliente che acquista sia online che in negozio vale 3-4 volte in più di un cliente che utilizza un solo canale.

LA NOSTRA ESPERIENZA

LA CONOSCENZA del CLIENTE è UN VANTAGGIO

Quando conosci i tuoi clienti meglio di chiunque altro, sei assolutamente preparato per rispondere alle loro necessità, prevedere quelle future e fornire una completa e soddisfacente esperienza multi-canale, che crea valore e li spinge a ritornare. Prosegui la lettura per capire come possiamo aiutarti a conoscere e soddisfare i tuoi clienti.



Analizziamo i dati e ne applichiamo le evidenze per guidare crescita e costruire una fedeltà duratura:



CONCENTRANDOSI SUI CLIENTI PIÙ PREZIOSI



FORNENDO I PRODOTTI GIUSTI AL GIUSTO PREZZO



NEL POSTO GIUSTO E NEL MOMENTO GIUSTO



ATTRAVERSO UNA COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA

TUTTO INTEGRATO

Sfruttiamo tutte le nostre competenze per trarre il massimo dai dati dei clienti – e aiutiamo le aziende a mettere questi clienti al centro dei processi decisionali.

SOLUZIONI DATI

Siamo esperti nell'analizzare, gestire e usare diverse fonti dati per fornire una vista a 360° sul cliente, una vista concreta ed utilizzabile. Possiamo integrare dati scontrino, dati loyalty, informazioni sulla carta di credito, informazioni digitali e social media insieme a dati forniti da terze parti.

LA GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

Attraverso partnership esclusive con i principali retailers abbiamo dimostrato che un'organizzazione che mette il cliente al centro delle proprie decisioni funziona. L'approccio prevede: una verifica di customer centricity, strategia e piani cliente, cambiamento nell'organizzazione, formazione e l'utilizzo delle migliori soluzioni d'analisi



LA CONOSCENZA del CLIENTE

Attraverso misurazioni innovative, segmentazioni e tecniche di ricerca, aiutiamo i nostri partner a comprendere meglio i propri clienti.

- Analisi di comportamento del cliente
- Ricerche sul cliente
- Segmentazioni e profilazioni

DISEGNO DEL PROGRAMMA FEDELITÀ

Abbiamo lavorato con più di 20 retailers per lanciare o evolvere i loro programmi fedeltà. Poiché le dinamiche di fedeltà stanno cambiando, riusciamo oggi a coinvolgere e soddisfare il cliente sfruttando tutti i canali di comunicazione.



ESPERIENZA MULTI-CANALE

Lavoriamo con i clienti per personalizzare l'esperienza in-store e online, creando un unico evento assolutamente integrato, sfruttando informazioni d'acquisto, di navigazione web, di ricerca informazioni e di condivisione. Comprendiamo la complessità dei percorsi d'acquisto che compie il cliente, per creare un'unica vista a 360°.

PERSONALIZZAZIONE a LIVELLO DI NEGOZIO

Realizziamo informazioni utilizzabili e disponibili per ogni livello dell'organizzazione. La reportistica per i negozi permette ai manager di personalizzare l'assortimento del punto vendita e l'esperienza d'acquisto.



GESTIONE DELLE CATEGORIE

Identifichiamo la selezione giusta di prodotti e servizi che possano soddisfare i bisogni di ogni cliente ed ottimizzare l'assortimento, definendo la giusta profondità e ampiezza dell'offerta.

PREZZI e PROMOZIONI

Noi sappiamo quello che i clienti vogliono e quanto sono disposti a pagare. Offerte rilevanti, prezzi personalizzati ed eventi speciali per generare la percezione di convenienza necessaria affinché il cliente ci apprezzi.

- Strategie di prezzo
- Ottimizzazione dei prezzi
- Piano promozionale e previsione dell'impatto

Le campagne personalizzate possono aumentare i tassi di partecipazione del **10-20%**.



COMUNICAZIONI PERSONALIZZATE e MIRATE

Raggiungiamo i clienti con i messaggi giusti, nel momento e nel posto giusto – dentro e fuori il negozio, on line e offline, prima, durante e dopo la spesa – per costruire un rapporto duraturo e coinvolgente.

Misuriamo i risultati delle comunicazioni sia nel breve che nel lungo periodo e abbiamo sempre generato tassi di partecipazioni superiori alle medie di mercato ed un impatto misurabile sul fatturato. Le lettere di Metro Canada vengono spedite a più di 800 mila clienti, 4 volte l'anno sfruttando 2 canali. Ogni cliente riceve una lettera o e-mail unica e personalizzata.

CHI SIAMO

ESPERIENZA MULTI-SETTORE

Grocery • Department Store • Igiene e Bellezza • Moda

Nei nostri 25 anni di servizio ai clienti, abbiamo esteso con successo la nostra esperienza nel grocery ad altri settori del retail, instaurando delle partnership con più di 1000 distributori e produttori. Sviluppiamo soluzioni su scala globale, in tematiche quali l'innovazione dei prodotti, l'ottimizzazione dell'offerta, l'esecuzione e la valutazione di piani di comunicazione online e offline.

dunnhumby opera come intermediario tra distributori e fornitori, creando un linguaggio cliente comune. Attraverso un approccio di collaborazione le decisioni possono essere implementate nei negozi in modo più facile, con l'obiettivo di creare valore reciproco.

UN MONDO DI INSIGHT

Analizziamo i dati e utilizziamo le informazioni relative a circa un miliardo di consumatori in 75 paesi, con una rete globale di clienti retail che insieme generano oltre 2000\$ miliardi di fatturato annuo.



25 anni di esperienza

2000+ dipendenti

54 uffici in 29 paesi



MONOPRIX



IMPEGNATI NELL'INNOVAZIONE

dunnhumby si sta impegnando a guidare il business dei propri partner verso l'innovazione, attraverso acquisizioni, partnership ed investimenti importanti. Recentemente abbiamo:

Instaurato partnership con università importanti per effettuare ricerche all'avanguardia: Imperial College London, Massachusetts Institute of Technology, University College London, University of Cambridge, University of Oxford, Yale University

Sviluppato programmi che favoriscono la cultura dell'innovazione

Investito in modo importante (+500 M €) in aziende pionieristiche, come:

 **KSSRetail** Merchandising analytics software

 **BzzAgent** Social marketing and advocacy

 **sociomantic** Programmatic advertising



CONTATTACI

dunnhumby Italia

via del commercio 27

30038 Spinea (VE)

Tel: +39 041 2396215

Cell: +39 346 3230561

Michela Giacomini

Head of Solutions - Italy

michela.giacomini@dunnhumby.com

James Tamblyn

Head of Market – Italy & France

james.tamblyn@dunnhumby.com