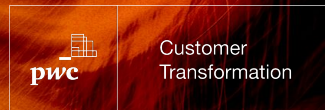


October 2022

Customer Transformation

Profilo Ufficiale



IL NOSTRO PURPOSE

Build trust for today and tomorrow, delivering sustained outcomes that make a difference.

I NOSTRI VALORI



Agire con integrità



Fare la differenza



Avere cura



Lavorare insieme



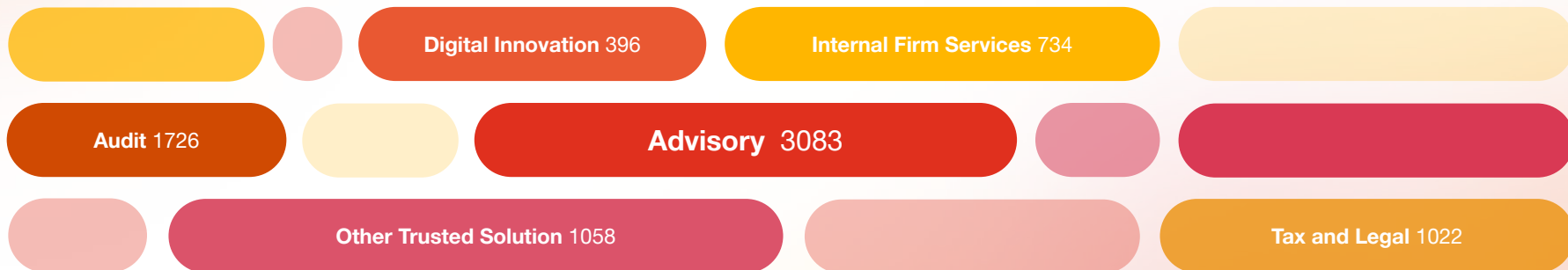
Re-immaginare i limiti del possibile



LE NOSTRE PERSONE

PwC Italia

8.019 persone



Source: PwC Italy | Dati aggiornati al 31-mar-2022

ITALY & GLOBAL

Riconosciuto 3° datore di lavoro più interessante al mondo nel settore Business



24

città in Italia



3000

neo assunti



8019

impiegati



32 anni

età media



760 mln €

ricavi Italia al 30/06/2022



Global

152

paesi

+328.000

persone

+191.000

clienti

84%

Aziende del
Fortune Global 500

LA NOSTRA MISSION

Customer Transformation: un team unico di oltre 500 professionisti appassionati di experience e tech

Facciamo parte della grande famiglia di PwC Italia, siamo uno dei principali team di transformation all'interno della Linea di Servizio Advisory

Aiutiamo le aziende, realmente intenzionate a mettere il cliente al centro del proprio business, a stabilire nuove priorità, a riposizionarsi e a ripensare le iniziative volte a realizzare una crescita responsabile del business tenendo sempre presenti le aspettative dei propri clienti

In uno scenario di mercato sfidante ed in continua evoluzione, le aziende devono saper orientare le proprie iniziative di business. Il nostro obiettivo è quello di soddisfare le più svariate esigenze dei clienti per garantire una crescita dei ricavi, una maggiore visibilità e un aumentato valore aziendale.

Il team di Customer Transformation dispone di risorse e competenze tra le più richieste dal mercato:

+10

esperti communication & copy

+35

professionisti di data intelligence, digital analytics, customer data platform e modelli statistici

+85

digital ed experience designer, researcher

+165

PM ed esperti funzionali di CRM

+80

esperti funzionali in Marketing Automation

+120

professionisti nello sviluppo di tecnologie Salesforce, SAP, Adobe

Noi siamo

Data scientists

Il nostro team comprende Data Scientist con una vasta esperienza e competenze in Customer Analytics, Customer Segmentation, targeting, profilazione e insights, creazione delle campagne di marketing, analisi dell'evoluzione della base clienti e monitoraggio continuo dei KPI.

Experience makers

Grazie ai nostri designer copriamo un ampio spettro di competenze specialistiche in attività di Experience Design: dalla strategia alla UX/ UI, editing di video, produzione di contenuti, scrittura UX, copywriting, alla prototipazione, progettazione grafica e animazioni.

MarTech lovers

Il marketing e le tecnologie digitali sono diventati un must per le aziende che intendono far crescere il proprio business, gestendo efficacemente le relazioni con i clienti. I nostri esperti sono in grado di progettare e realizzare attività volte a identificare e raccogliere le informazioni chiave per creare strategie di marketing efficaci, sfruttando la profonda conoscenza delle migliori piattaforme CRM e Marketing Automation.

Technology hackers

App e soluzioni digitali sono diventate il punto di contatto fondamentale per coinvolgere i consumatori ed interagire con loro attivamente. Offriamo una solida esperienza di implementazione di app mobili B2C, soluzioni e piattaforme tecnologiche e digitali. Grazie anche al nostro approccio BXT siamo in grado di valutare e individuare le priorità aziendali, garantendo un time to market competitivo.



CUSTOMER TRANSFORMATION & THE NEW EQUATION

Una strategia pensata per le sfide di oggi e di domani



Competenze

Customer Transformation è il team che affianca e aiuta le aziende a sviluppare nuovi modelli strategici e a generare valore grazie alla trasformazione digitale.

Le nostre competenze spaziano dalla progettazione e implementazione di progetti, al disegno di attività di brand e marketing transformation, alla creazione di customer experience innovative, fino alla pianificazione di strategie di crescita in diverse realtà e settori.

La nostra formula è semplice: proponiamo idee audaci, soluzioni human-led con l'ausilio di tecnologie innovative ed esperienze significative per ottenere risultati reali e duraturi sia per le organizzazioni, che i loro clienti, gli stakeholder e le comunità coinvolte lungo tutta la catena del valore



Tecnologia

Il nostro DNA è la somma di innovazione tecnologica e forte expertise cross-industry, con un approccio distintivo e professionisti qualificati in grado di supportare le aziende nel guadagnare competitività.

Grazie al nostro approccio distintivo BXT (Business, Experience, Technology), aiutiamo le organizzazioni a re-immaginare il proprio business e a creare esperienze memorabili.

Supportiamo le aziende con un'offerta completa di servizi con l'utilizzo anche delle tecnologie più innovative come AR/ VR, Metaverso, AI, CRM e marketing automation, e-commerce, SEO, ottimizzazione dei siti web e molto altro ancora.



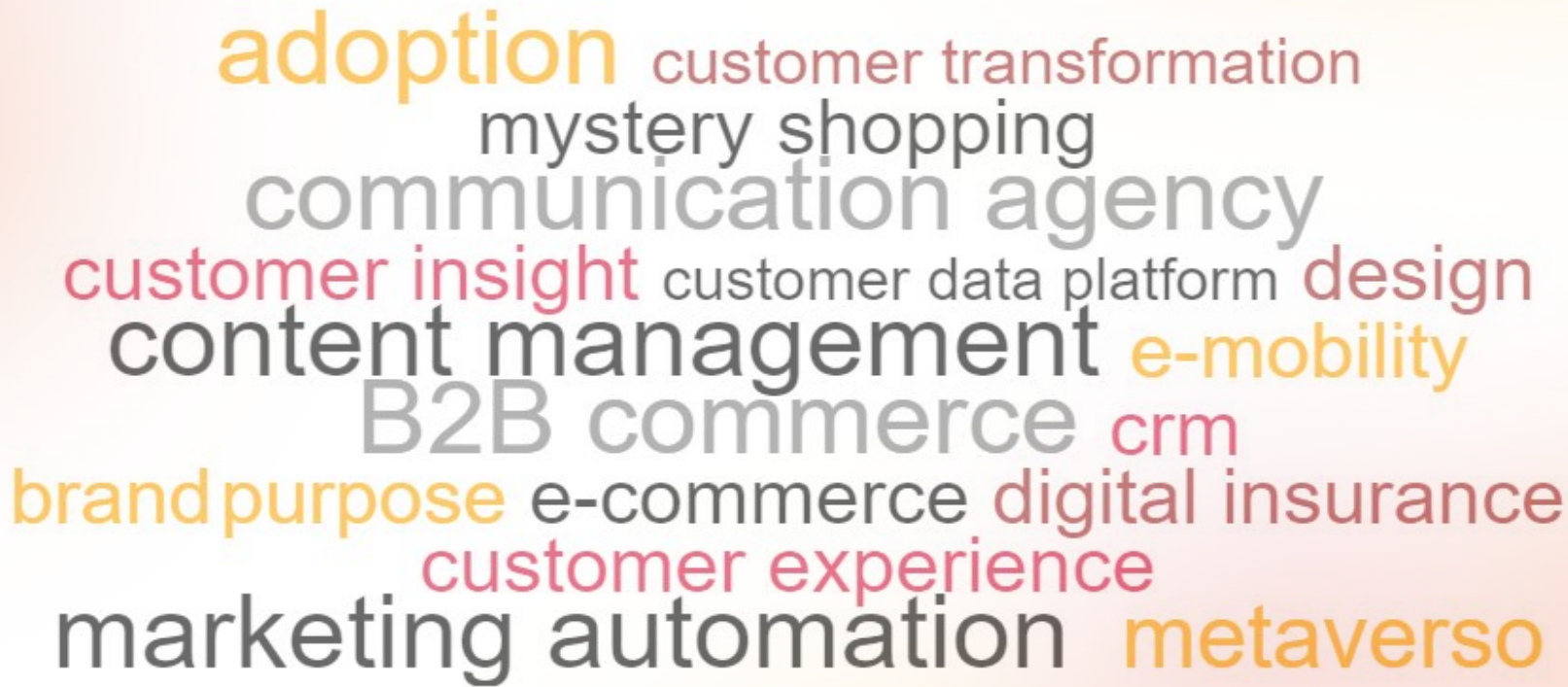
Persone

Con oltre 500 professionisti che operano a livello nazionale e internazionale, il team di Customer Transformation offre servizi di consulenza di alto livello con competenze trasversali e multisettoriali che vanno dai servizi finanziari, alla moda, al retail e alla produzione, dall'healthcare, alle telecomunicazioni, energia ecc. Inoltre, implementiamo soluzioni e applicazioni strategiche quali cloud, mobile, analytics e social media per aiutare le aziende a diventare più snelle, più intelligenti, più veloci e agili.

A garanzia dell'implementazione delle migliori strategie e strumenti per l'era digitale, abbiamo sviluppato una rete di alleanze chiave con i principali player tecnologici del mondo come **Salesforce, Mulesoft, SAP, Tableau e Adobe** per citarne alcuni.



Cosa facciamo



A word cloud of marketing and customer transformation terms. The words are arranged in a roughly circular pattern, with some larger and more prominent than others. The colors of the words are primarily orange, red, and grey. The terms include: adoption, customer transformation, mystery shopping, communication agency, customer insight, customer data platform, design, content management, e-mobility, B2B commerce, crm, brand purpose, e-commerce, digital insurance, customer experience, marketing automation, and metaverso.

adoption customer transformation
mystery shopping
communication agency
customer insight customer data platform design
content management e-mobility
B2B commerce crm
brand purpose e-commerce digital insurance
customer experience
marketing automation metaverso

CUSTOMER TRANSFORMATION

La nostra practice Salesforce - Facts & Figures

Una solida relazione con Salesforce:

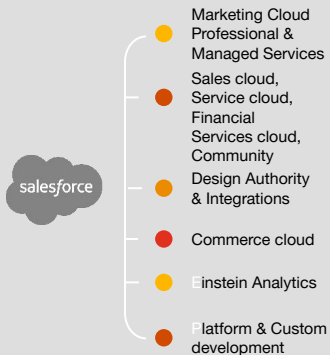


- Global Strategic Alliance
- Siamo clienti, rivenditori e system integrator di soluzioni Salesforce

I nostri uffici



Forniamo risorse multi-cloud a copertura dell'intera offerta di Salesforce:



+300
professionisti
Salesforce



+80
Clienti

Aiutiamo clienti in vari settori sia in Italia che EMEA, a trasformare i propri front-office ed i processi di customer experience

+10

Settori diversi

- Retail
- Technology, Media, Telco
- Consumer goods
- Hospitality & Leisure
- Energy and Utilities
- Financial Services



+950

Le nostre certificazioni

- Administrator & App Builder
- Marketing Cloud Consultant
- Marketing Cloud Developer
- Interaction Studio
- Datorama
- Sales & Service Cloud Consultant
- Community Cloud Consultant
- Platform developers I & II
- Commerce Cloud developer
- Mulesoft Certified Developer



PwC è un Trailblazer

In qualità di partner Salesforce tra i più premiati, sappiamo come progettare e costruire integrazioni complesse.

Non solo implementiamo le soluzioni Salesforce presso aziende leader al mondo, ma siamo anche uno dei principali clienti globali di Salesforce. La nostra realtà conta oltre 250k utenti.

La nostra esperienza in ambito trasformazione digitale è dunque non solo quella di esperti di prodotto e settore, ma anche quella di utenti diretti delle soluzioni Salesforce.

In altre parole:
L'abbiamo fatto per noi stessi e possiamo aiutare anche voi a farlo.

Grazie.



Customer
Transformation

This publication has been prepared for general guidance on matters of interest only, and does not constitute professional advice. You should not act upon the information contained in this publication without obtaining specific professional advice. No representation or warranty (express or implied) is given as to the accuracy or exhaustiveness of the information contained in this publication, and, to the extent permitted by law, PwC Business Services Srl, its members, employees and agents do not accept or assume any liability, responsibility or duty of care for any consequences of you or anyone else acting, or refraining to act, in reliance on the information contained in this publication or for any decision based on it.

© 2022 PwC Business Services Srl. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC Advisory Spa. In this document, "PwC" refers to PwC Business Services Srl which is a member firm of PricewaterhouseCoopers International Limited, each member firm of which is a separate legal entity.