



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Roma



Flavio M. Rosa
Chief Commercial Officer

+ (39) 06 86 51 74 57

Via di Priscilla, 101
00199 Roma,
Italy

flavio.rosa@gnresearch.com

+ (39) 34 76 53 02 50



linkedin.com/in/flaviomrosa



Milano

Flavio M. Rosa
Chief Commercial Officer

+ (39) 06 86 51 74 57

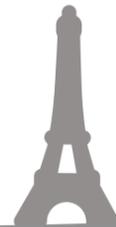
Corso Garibaldi, 86
20121 Milano,
Italy

flavio.rosa@gnresearch.com

+ (39) 34 76 53 02 50



linkedin.com/in/flaviomrosa



Parigi

Pierre Faure
Chief Operating Officer

+ (33) 01 45 30 72 35

3 rue Henri Rol-Tanguy
93100 Montreuil,
France

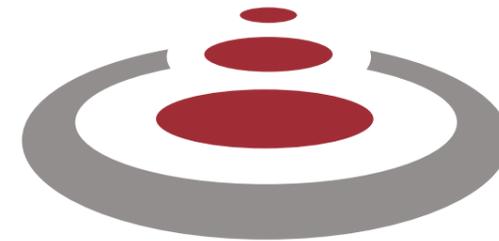
pierre.faure@gnresearch.com

+ (33) 06 32 05 05 05



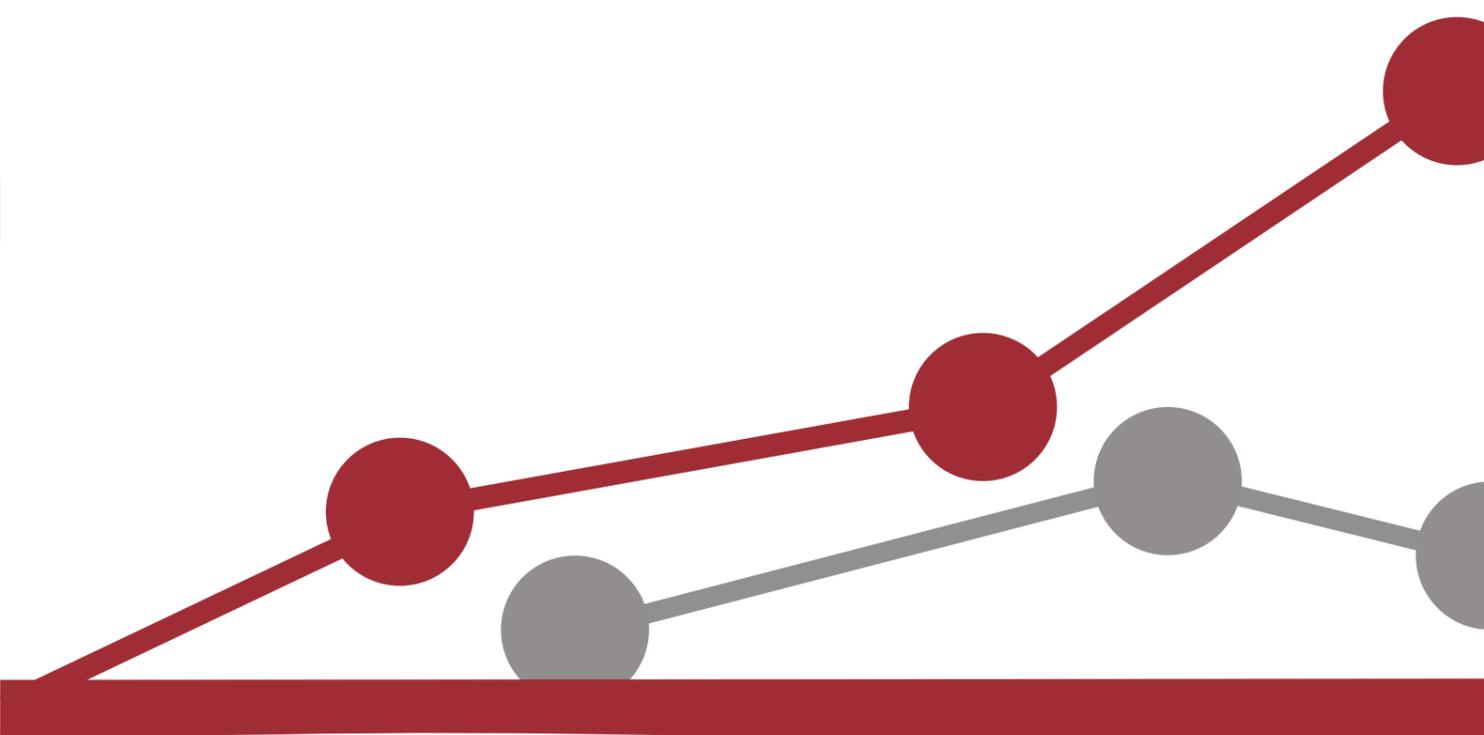
linkedin.com/in/pierre-faure-44874129

www.gnresearch.com



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

SHAPING EXPERIENCE



GNResearch è un gruppo multi-country di **RICERCHE E CONSULENZA** specializzato nel disegno e nello sviluppo di soluzioni centrate sul tema **Customer Experience**.

Attraverso servizi di **Ricerche di Mercato & di Marketing Intelligence**, GNResearch fornisce indicazioni operative **integrate nel business model del Cliente**. GNResearch ha sedi in **ITALIA e FRANCIA** e ha partnership con fornitori selezionati in diversi paesi europei ed extra-europei per le attività di fieldwork.

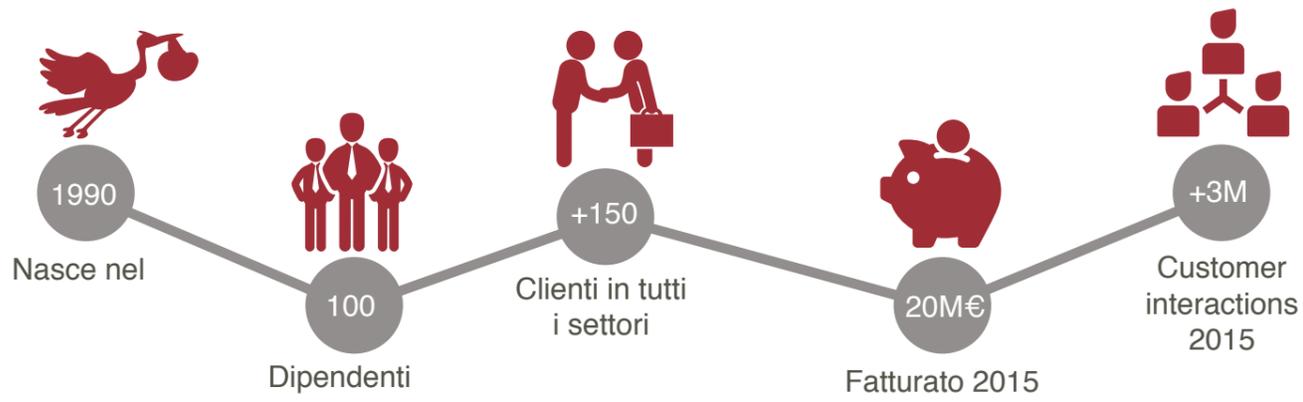
GNResearch fa parte del gruppo **Teleperformance**, leader mondiale in **Multichannel Customer Experience**, presente in 65 paesi.



Il **calo di redditività**, le trasformazioni di carattere socio demografico, la continua crescita della **volatilità** del consumatore, lo sviluppo della **tecnologia**, **l'esplosione dei modelli di servizio e di consumo** hanno imposto la **Customer Experience integrata e multicanale** come asset fondamentale all'interno delle organizzazioni bancarie.

Per le Banche diventa determinante dotarsi di soluzioni e strumenti a **supporto del change management**, trasformando le misure esistenti e i **big data** in informazioni per il business.

GNResearch in pillole...



GNResearch e il banking ...

Nel 2015, **18 aziende leader** (banche e servizi finanziari) si sono affidate a noi.

365.000 customer feedback raccolti e analizzati

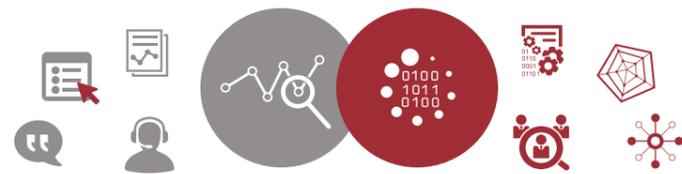
dal **Retail** al **Corporate**

in **Italia** e in **Francia**

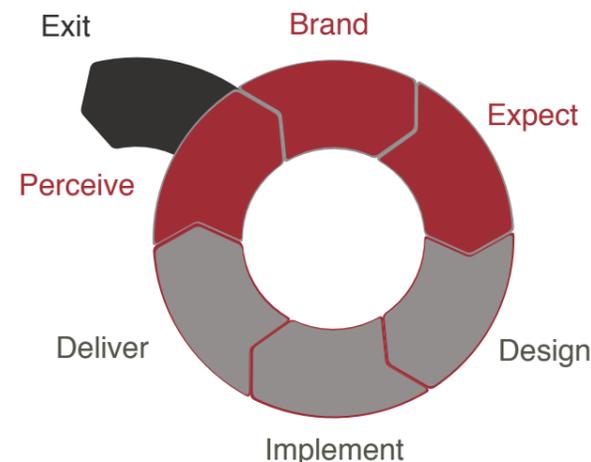


La nostra Vision

Integrazione dei tradizionali approcci top-down con le innovative **soluzioni bottom-up** e modelli di **Behavior Analytics** dal **ROI misurabile** per seguire i clienti lungo l'intero **Customer Experience Cycle**.



Customer Research, Analytics e Consulenza per consentire alle aziende di costruire, con i propri clienti, relazioni di fiducia e loyalty, impattare sui processi, ridisegnarli, superare i silos organizzativi e passare ad un modello sempre più **Customer Centric**.



Le soluzioni che abbiamo disegnato ...

Customer Journey
Per disporre di una vista a 360° sulla Customer Experience e comprendere, analizzare, gestire, ottimizzare il Customer Journey su ogni touchpoint.

Customer Behavior Analytics
Per identificare le root causes di un determinato comportamento (attrition, X-sell, reclami, customer value,...), implementare piani di azione, ridisegnare processi e disporre di score che predicano la propensity individuale al comportamento stesso.

Enterprise Feedback Management
Per misurare e gestire la Multichannel Customer Experience offrendo strumenti e insight a supporto del touchpoint management, evidenziando i key driver di miglioramento e aggiungendo un approccio one-to-one finalizzato al close the loop.