

DUNE D

CUSTOMER INSIGHT

# RIGUARDO NOI, UTILE PER VOI

SIAMO UNA END TO END ENGAGEMENT  
SERVICE BOUTIQUE.

VI GUIDIAMO NELLA **DIGITAL TRANSFORMATION**  
AZIENDALE.

VI SUPPORTIAMO NEL PERCORSO DI CRESCITA.

## COME?

ACQUISIAMO TUTTI I **DATI** DI CUI DISPONETE CON  
PUNTUALITÀ

LI **VALUTIAMO** E LI **STRUTTURIAMO** SECONDO LE  
VOSTRE ESIGENZE, FORTI DELLA NOSTRA VERSATILITÀ

LI RENDIAMO STRATEGICI PER FARVI OTTENERE **RISULTATI**  
**TANGIBILI**. ATTRAVERSO LA CREAZIONE DI PERCORSI DI  
ENGAGEMENT SU TUTTI I TOUCH POINT FISICI E DIGITALI



# COMPETENZE SU MISURA E PREZIOSE ABILITÀ...



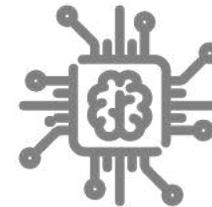
DATA  
SCIENTIST

PROCESS  
ANALYST

CUSTOMER  
INSIGHT  
CONSULTANT

PROJECT  
MANAGER

WEB  
DEVELOPER



BUSINESS  
ANALYST



DEVELOPER



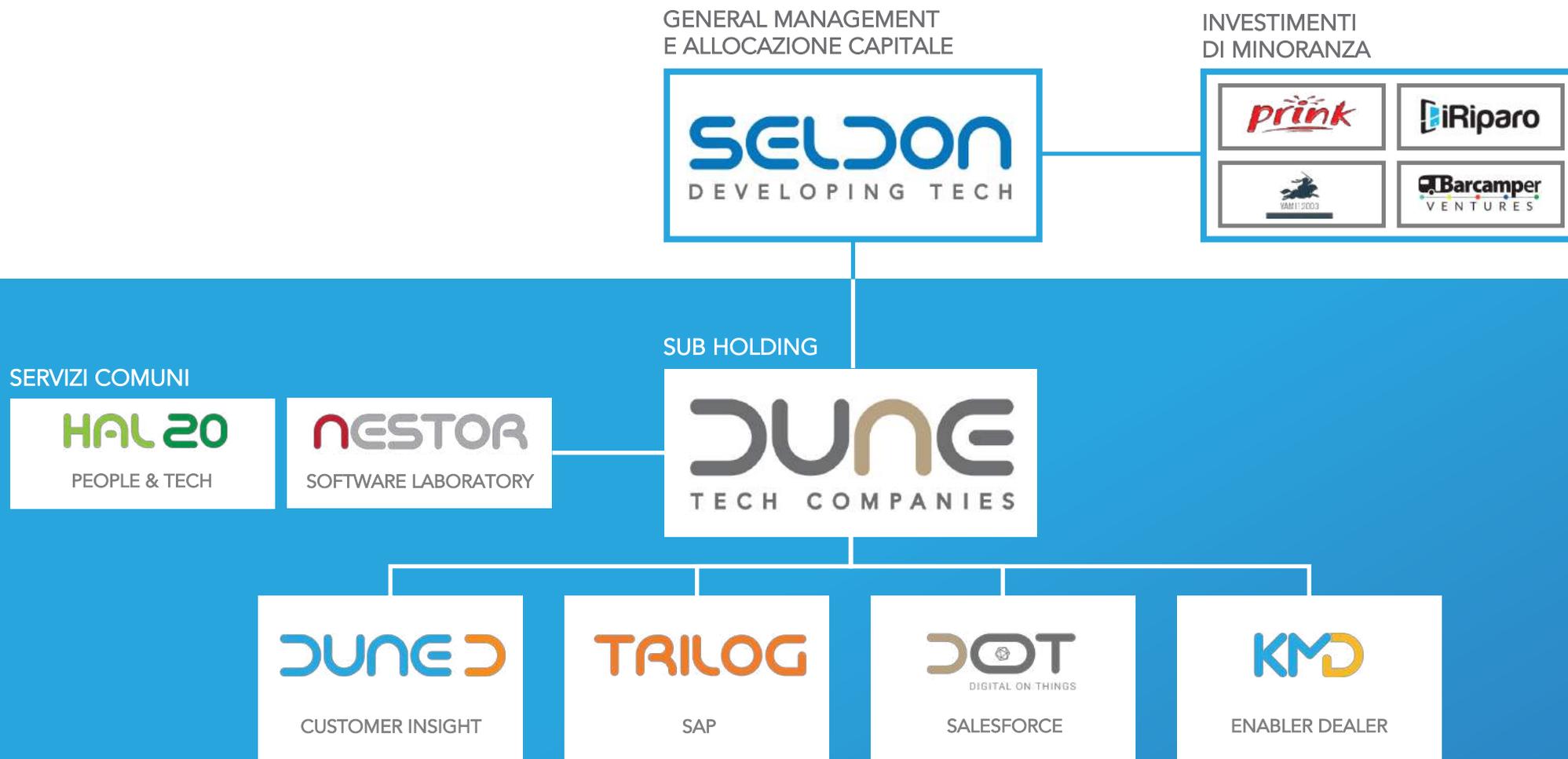
SOLUTION  
& DATA  
ARCHITECT

BI  
CONSULTANT



# ...IN UN ECOSISTEMA AL SERVIZIO DELLE IMPRESE

Dune è partner  
di Yourdigital



# LA NOSTRA FILOSOFIA

FILOSOFIA È UN TERMINE CHE BENE DESCRIVE I NOSTRI VALORI. AMORE PER IL SAPERE: PORRE LE GIUSTE DOMANDE, RIFLETTERE, COMPRENDERE.

FOCUS DELLA NOSTRA RICERCA È LA VOSTRA REALTÀ AZIENDALE. INTORNO A VOI RUOTANO I NOSTRI VALORI:

**L'IMPEGNO:** NOSTRO NEL COMUNICARVI FIDUCIA, IN MODO CHE DIVENTI RECIPROCA; VOSTRO, A CUI CHIEDIAMO SOLTANTO LA DISPONIBILITÀ A RACCONTARVI E A FORNIRCI UN QUADRO ESAUSTIVO DELLA SITUAZIONE;

**LA CONOSCENZA ORDINATA:** IL MOMENTO FONDAMENTALE DELLE NOSTRE ATTIVITÀ;

**LA VISIONE STRATEGICA:** COMPETENZE ED ESPERIENZA PER L'ELABORAZIONE DI UN SISTEMA COERENTE;

**IL PROBLEM SOLVING:** CAPACITÀ DI INTERVENTO E SUPPORTO COSTANTE NEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE E CONSOLIDAMENTO DIGITALE.



**NON RIESCI A TROVARE  
MARIO ROSSI, VERO?**

**NOI SI! E TI SPIEGHIAMO COME**

# IL NOSTRO APPROCCIO

DUNED



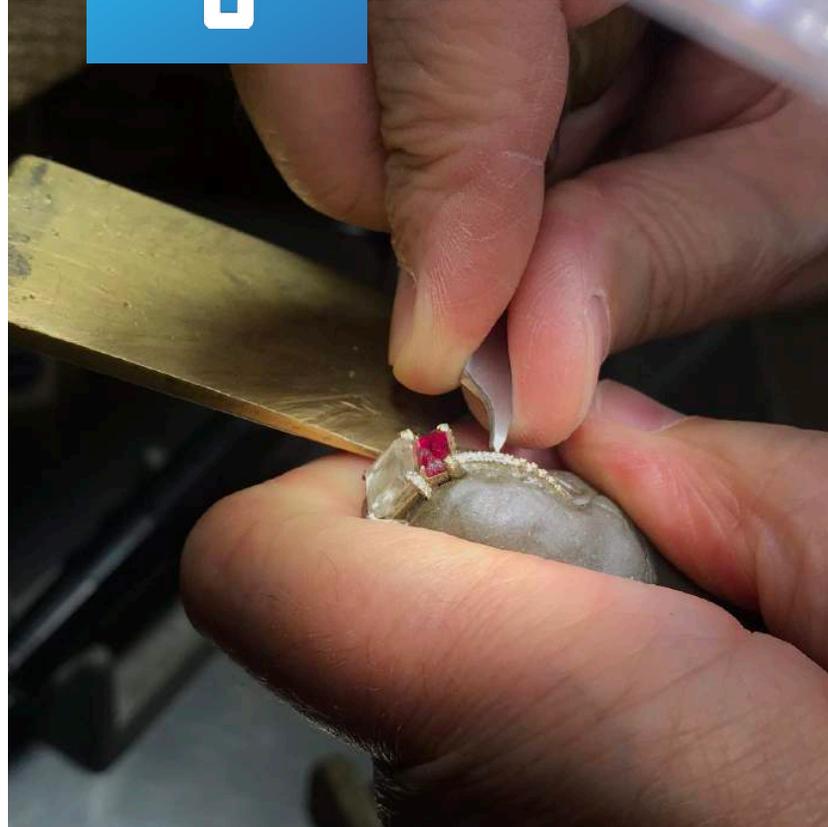
# CONOSCERE

UN METODO SEMPLICE  
E LINEARE PER  
COMPRENDERE I DATI



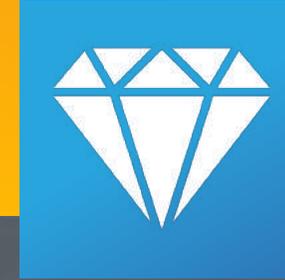
# DECIDERE

CONSULENZA  
STRATEGICA PER  
COSTRUIRE IL PERCORSO



# CRESCERE

COSTRUIAMO PROGETTI E  
OTTENIAMO RISULTATI,  
INSIEME



# CONOSCERE DATA DILIGENCE

NON NE SIETE CONSAPEVOLI, MA POSSEDETE GIÀ TUTTI I DATI UTILI ALLA VOSTRA AZIENDA: UNA VERA MINIERA. NOI SIAMO I VOSTRI CACCIATORI DI DIAMANTI GREZZI.

IL NOSTRO METODO È SEMPLICE E LINEARE, SEGUE STEP CHIARI:

**Conoscenza:** con puntiglio procediamo alla raccolta di ogni dato, sia aziendale che da fonti esterne di raccolta;

**Valutazione strategica:** procediamo via via alla semplificazione, comprensione, integrazione e arricchimento di tutti i vostri dati. L'obiettivo è quello di dare ordine;

**Progettazione:** strutturiamo i dati in un sistema coerente, che rende esponenziale il loro valore;

**Soluzione:** per ogni cliente vengono pensate strategie e tattiche ad hoc; inoltre, valutiamo se affiancare a quelle esistenti altre soluzioni già presenti sul mercato.



# CONOSCERE HOW TO

- Facciamo una fotografia di tutti i vostri dati: grazie a questi possiamo comprendere a fondo il vostro business e i vostri processi aziendali;
- Mappiamo tutti i Touchpoint esistenti: analizziamo le fonti di provenienza dei dati per comprendere i punti di contatto tra azienda e clienti;
- Scandagliamo la legacy dei sistemi informativi: analizziamo ogni componente dei sistemi informativi aziendali; possiamo così conoscere nel dettaglio tutte le strutture che contengono dati.

## RISULTATO

SAREMO IN GRADO DI INTEGRARE LE INFORMAZIONI PROVENIENTI DAI DIVERSI TOUCH POINT ATTIVI;  
IN RELAZIONE ALLE INFORMAZIONI CHE SI VORRANNO OTTENERE IN FUTURO, ARRIVEREMO A PROPORVI NUOVI TOUCH POINT FISICI O DIGITALI DA ATTIVARE.



# DECIDERE

COME SI TAGLIA E LEVIGA UNA PIETRA PREZIOSA, SIAMO I VOSTRI ARTIGIANI

## ***Analisi flussi "as is" e disegno flussi "to be"***

Siamo esperti in analisi, mappatura e ottimizzazione di flussi e processi aziendali: siamo capaci di individuare i fattori chiave di performance nei flussi organizzativi e informativi all'interno e all'esterno dell'azienda.

Dall'analisi dei processi e dall'individuazione delle criticità disegniamo i nuovi scenari, adatti alla singola situazione in base alle condizioni interne all'Azienda e agli obiettivi prefissati, seguendo regole di sostenibilità e applicabilità.

Dal valore aggiunto ogni strategia risulta arricchita. Il risultato è un ecosistema composito e razionalizzato, che consente l'interazione e lo scambio di dati e informazioni: ovunque, in ogni momento, da parte di chiunque sia abilitato.



# DECIDERE HOW TO

## **BIG DATA - CREAZIONE E GESTIONE DI DATA WAREHOUSE E DATA LAKE**

Vi supportiamo nella creazione e nell'implementazione di Data Warehouse e Data Lake. Raccogliamo e gestiamo dati provenienti da fonti diversificate. Poi semplifichiamo l'archiviazione, la gestione e l'analisi in tempo reale di quei dati. Li analizziamo, strutturati e non, e andiamo a caccia di correlazioni utili.

## **CRM - ANALISI DI CUSTOMER VALUE MANAGEMENT**

Mappiamo e identifichiamo cluster di contatti, andiamo a individuare caratteristiche e comportamenti comuni, su cui sviluppare offerte mirate. Analizziamo le abitudini di acquisto di ciascun cliente, individuando i pattern di composizione del carrello.

## **DASHBOARDING E BUSINESS INTELLIGENCE**

Usiamo le più moderne piattaforme di Analytics e Big Data per trasformare i dati in risultati concreti e in risposte efficaci, al fine di ottimizzare qualunque aspetto della gestione aziendale.

Coniughiamo l'esperienza nell'evoluzione delle tecnologie di BI tradizionali verso il Cloud, l'in-memory e le user experience che vengono dal digitale.

## **BI-PREVENTIVE**

Possiamo anticipare i comportamenti dei clienti, con previsioni basate su dati e probabilità, attraverso tecniche di data mining e l'individuazione di informazioni tramite estrapolazione mirata da banche dati, che permettono di profilare il comportamento utente in funzione dei dati passati.

## **PRESENZA IN LOCO DI RISORSE DEDICATE AL CLIENTE**

Ci concentriamo nel realizzare progetti di digital transformation, preparando e guidando la struttura aziendale. Affianchiamo il cliente e non lo perdiamo di vista.

## **DATA QUALITY – CONSISTENCY**

Utilizziamo algoritmi di intelligenza artificiale per verificare, correggere e ampliare i dati personali forniti dal consumatore (es. guessing su: genere, età, paese di provenienza).



# CRESCERE

## UN CAVEAU DI GIOIELLI

Curiamo la comunicazione e l'offerta ai clienti individualmente. Il nostro obiettivo è **migliorare significativamente l'efficacia della vostra azione di vendita.**

Lavoriamo sull'aumento:

- di clienti, prospect e vendite, sia nei canali fisici che virtuali;
- di occasioni di relazione con i clienti;
- del livello di cura della clientela in maniera automatizzata.

Tutte le prestazioni sono misurabili secondo indicatori chiari e concordati.

E grazie all'output dell'analisi vengono identificati e resi prioritari gli interventi, considerando:

- Risorse interne disponibili
- Obiettivi legati al piano industriale
- Budget



## DATA MANAGEMENT

### MACHINE LEARNING

Sviluppiamo algoritmi di riconoscimento delle immagini per strategie di posizionamento di prodotto e analisi della concorrenza. Utilizziamo il Machine Learning per simulare casi reali e ottenere dati su cui costruire modelli predittivi.

Tramite il Natural Language Processing, miriamo a offrire al consumatore finale servizi sempre più rapidi e precisi.

### CUSTOMER ENGAGEMENT - RATING E AUTOMATION

Utilizziamo l'intelligenza artificiale per creare in real time cluster di clienti sulla base dei loro comportamenti; creiamo su questi campagne complesse con messaggi personalizzati. Utilizziamo l'Intelligenza artificiale anche per potenziare e rendere più efficiente la gestione di touch point di customer service.

### CHURN PREVENTION RECOMMENDATION

Sfruttiamo l'intelligenza artificiale per elaborare raccomandazioni personalizzate, applicabili a punti differenti del customer journey.

## INBOUND MARKETING

### SOCIAL - SERVIZI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ INBOUND

Studiamo engagement journey che lo inducano a condividere i propri dati: si parte da quelli per creare un'esperienza sempre più personalizzata.

Mappiamo, implementiamo e gestiamo le campagne marketing e social di lead generation, partendo dal lead marketing per arrivare al lead sales.

## OUTBOUND MARKETING

### SERVIZI DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ OUTBOUND:

Adottiamo logiche di segmentazione per individuare il target migliore da rendere protagonista delle campagne di marketing. Studiamo e implementiamo analisi per prevedere l'impatto delle attività di marketing su target definiti.

Identifichiamo i canali aziendali e l'impatto che essi hanno, così da creare journey che tengano il consumatore finale sempre al centro.

Tramite il nostro Call Center creiamo opportunità di engagement del cliente con messaggi personalizzati

CRESCERE  
HOW TO



# SYSTEM INTEGRATION

## INTEGRAZIONI, INTERFACCE ED ETL

Realizziamo progetti di system integration che rendano più efficienti le architetture di sistemi dei nostri clienti inglobando sistemi legacy con nuove app e nuovi sistemi. Realizziamo integrazioni Batch e real time creando flussi e processi di orchestrazione sia utilizzando middleware sia creando integrazioni hand coded.

## BUG FIXING, IMPLEMENTAZIONE NEW E CHANGE REQUEST

Supportiamo e implementiamo tutte le attività nel Change Management. Provvediamo ad un maggiore allineamento tra l'IT ed il business. Siamo in grado di correggere e modificare in integrazioni già esistenti sia di crearne di nuove, garantendo al contempo una riduzione dei costi di manutenzione.

## SERVIZIO INBOUND DI CALL CENTER 24/7

Inizializziamo sinergie efficienti tra operatori fisici, i software per la gestione delle chiamate e l'hardware utilizzati dai dipendenti. Riusciamo a ridurre i tempi di risposta nei confronti dei clienti ed il time-to-market dei nuovi servizi, se vogliono rimanere competitive.

## SOFTWARE FACTORY - PROGRESSIVE APP E SOLUZIONI CUSTOM

Possiamo sviluppare un ampio spettro di soluzioni: landing page, siti vetrina, progressive web app, portali, marketplace e applicazioni di back-end aziendali articolate ed integrate con i sistemi gestionali per facilitare le transazioni commerciali, automatizzare i processi e lo scambio di informazioni.



# HANNO VISITATO LA NOSTRA BOUTIQUE



thank you!



[www.dune.cloud](http://www.dune.cloud)  
[info@dunegroup.it](mailto:info@dunegroup.it)

**MILANO**

Via anfitreatro, 5

**SS GIOVANNI**

Via E. Marelli, 165

**ROMA**

Via Ostiense ,131/C

**DUNE**  
TECH COMPANIES

[www.dunegroup.it](http://www.dunegroup.it)

TRIOLOG  
DUNE D  
DOT  
KMD  
NESTOR  
HAL 20