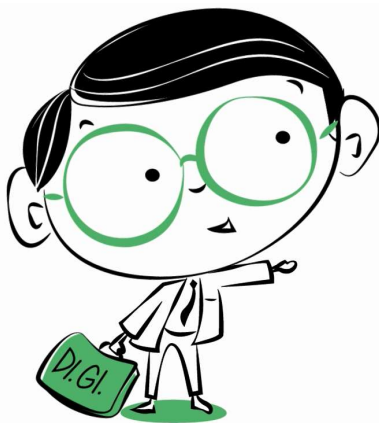




I canali digitali sono diventati un asset strategico per il business di molte aziende, permettendo di estendere il range di clienti potenziali e raggiungerli velocemente. Devono però rispettare le aspettative dell'utente finale in termini di usabilità e performance.

L'impatto di un'esperienza negativa sarà altrettanto esteso e immediato. L'utente che incontra problemi nella navigazione o performance scadenti abbandona la sessione. Chi ha un'esperienza negativa la comunica con più facilità e causa un aumento di costi per l'azienda.



**DI.GI. eWCX**  
 Comprendi l'esperienza dei tuoi utenti e migliora la performance di business

Il servizio **eWCX** «extended Web Customer eXperience» permette di comprendere con precisione il comportamento degli utenti durante l'utilizzo dei canali digitali Web e Mobile, al fine di migliorarne l'esperienza e incrementare le performance del business.

- Individuare chiaramente cause, ostacoli ed errori di navigazione, che portano all'abbandono di un sito web
- Segmentare gli utenti attraverso le variabili comportamentali: tipologia di prodotti ricercati, periodicità di accesso, problematiche riscontrate...



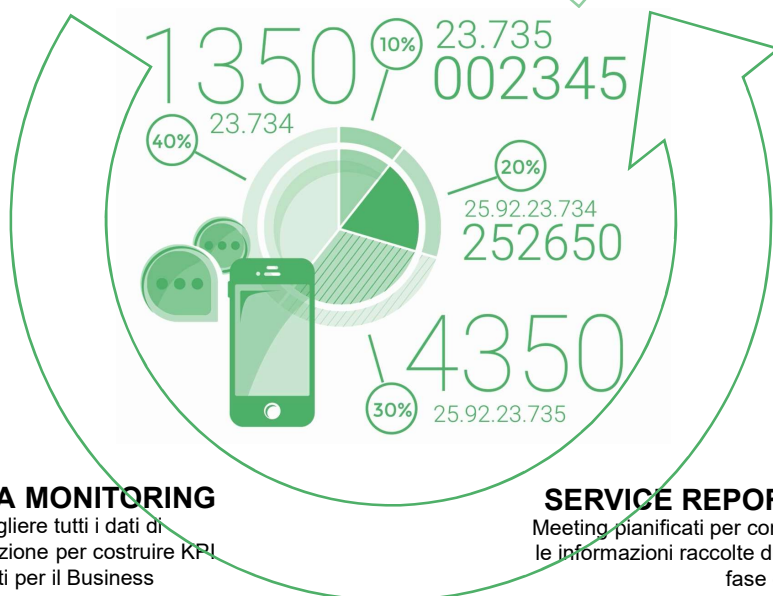
- Scomporre i percorsi di navigazione in "Step di Processo", generando "Analytics" finalizzati alla definizione di attività di "Remediation"
- Misurare il ritorno degli investimenti nella Web Customer eXperience, in termini di acquisizione e retention dei clienti

### DATA ANALYSIS

Analizzare i KPI definiti per comprendere le aree critiche all'interno del Sito o AppMobile

### REMEDIAZIONE PLAN

Collaborazione alla definizione di un piano operativo di risoluzione problemi o retention clienti



### DATA MONITORING

Raccogliere tutti i dati di navigazione per costruire KPI rilevanti per il Business

### SERVICE REPORTING

Meeting pianificati per condividere le informazioni raccolte durante la fase di analisi



### eWCX SERVICE

eWCX è erogato in modalità Cloud al fine di ridurre al minimo gli impatti sull'infrastruttura Cliente, agevolando il percorso di attivazione ed erogazione anche per attività limitate nel tempo, fornite a supporto della fase di revisione del portale o sito di eCommerce.

Per rispondere alle esigenze dei clienti sono state configurate due diverse metodologie di fruizione del servizio: Assessment e Active Service

	ASSESSMENT	ACTIVE SERVICE
Eventi mensili totali (max)	1M	Nessun limite
KPI configurabili (max)	5	20
Reporting	Summary	Mensile
Durata	2 mesi	12 mesi (min)
Integrazione con sistemi esterni	Non disponibile	A progetto

# DI.GI. International

Viale Piero e Alberto Pirelli, 6 – Milano  
Viale Libano, 62 – Roma  
www.digi.it

eWCX

EXTENDED WEB CUSTOMER EXPERIENCE