

gnresearch
SHAPING EXPERIENCE



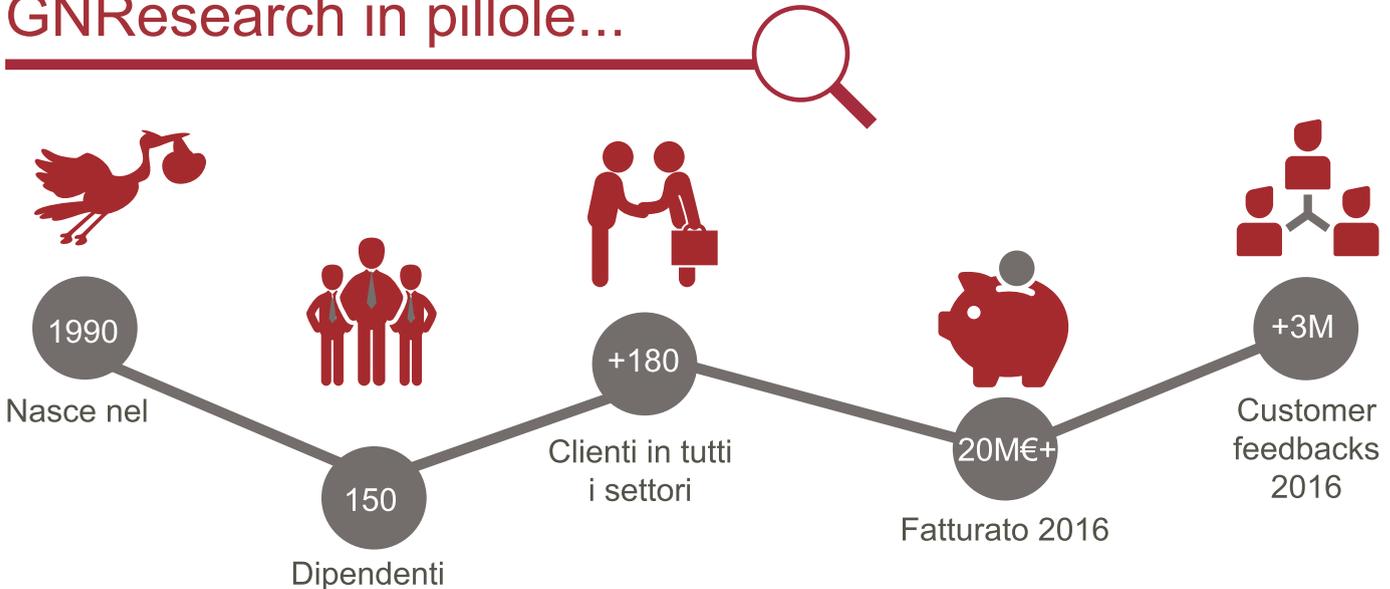
GNResearch è un gruppo multi-country di **Ricerche e Consulenza** specializzato nel disegno e nello sviluppo di soluzioni centrate sul tema **Customer Experience**.

Attraverso servizi di **Ricerche di Mercato & 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 **Outsourced Omnichannel Customer Experience Management**, presente in 65 paesi.

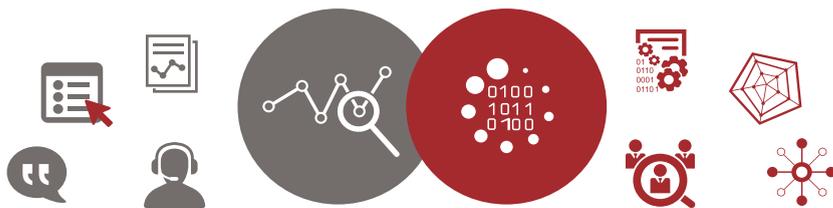
GNResearch in pillole...



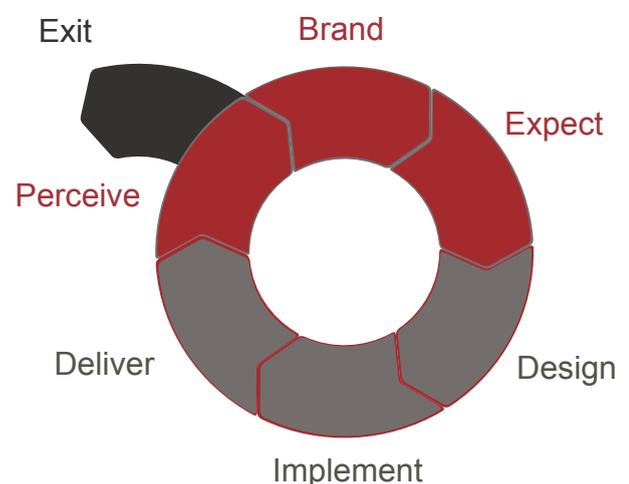
La nostra Vision



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**.



'To understand the man, you must first walk a mile in his shoes'

È questa l'affermazione che ci ispira nel creare e sviluppare strumenti **Customer Centric** e soluzioni per supportare programmi di **Change Management** nel banking.

Integriamo business consultancy, professional services e competenze IT per aiutare i nostri Clienti a progettare, disegnare e offrire una **Customer Experience omnichannel di valore**.



GNResearch e il banking

Nel 2016, 22 aziende leader nel settore si sono affidate a noi

Più di **500.000**
customer feedback
raccolti e analizzati

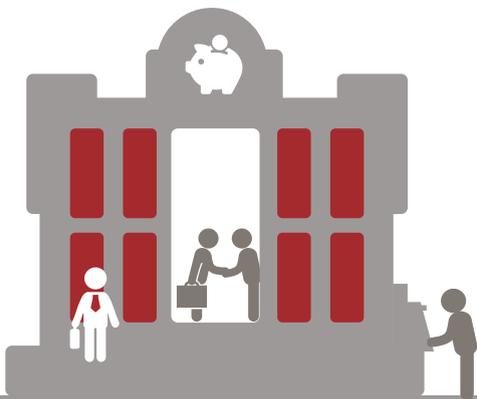


dal Retail
al Corporate

in Italia e in Francia



Abbiamo aiutato i nostri clienti ad ottimizzare la gestione della Customer Experience dei loro clienti grazie a diverse soluzioni :



Feedback Management

Una soluzione end-to-end di Enterprise Feedback Management per misurare e gestire la Customer Experience omnichannel attraverso un approccio customer centric finalizzato a guidare il Change Management.



Customer Journey

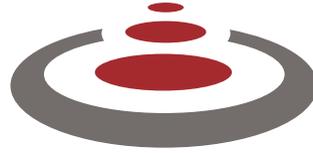
La valorizzazione del Customer Journey attraverso l'analisi e l'ottimizzazione dei processi e delle performance aziendali.



Predictive

ROI based Customer Behaviour Analytics per identificare le root causes di uno specifico comportamento (attrition, reclamo, customer value,...) al fine di implementare azioni, ridisegnare processi e disporre di score che predicano la propensity individuale al comportamento stesso con l'obiettivo di ridurre l'effort e incrementare il ROI.





gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Roma



Cecilia D'Amico
Account Director

☎ + (39) 06 86 51 73 19

cecilia.damico@gnresearch.com ☎ + (39) 32 98 11 78 62

Via di Priscilla, 101
00199 Roma,
Italy

Milano



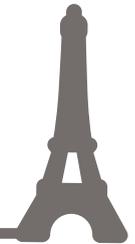
Flavio M. Rosa
Chief Commercial Officer

☎ + (39) 06 86 51 74 57

flavio.rosa@gnresearch.com ☎ + (39) 34 76 53 02 50

Corso Garibaldi, 86
20121 Milano,
Italy

Parigi



Pierre Faure
Chief Operations Officer

☎ + (33) 01 45 30 72 35

pierre.faure@gnresearch.com ☎ + (33) 06 32 05 05 05

3 rue Henri Rol-Tanguy
93100 Montreuil,
France



www.gnresearch.com