

# CRM Accelerator

Tridion®

## Le migliori esperienze digitali si basano sulle informazioni dei clienti.

I dati dei clienti sono le basi su cui poggiano le organizzazioni di successo. Per utilizzare questi dati in modo efficace, in molti casi le organizzazioni devono creare integrazioni tra i propri sistemi di gestione dei contenuti e di gestione del rapporto con i clienti (CRM) allo scopo di offrire esperienze pertinenti. Tuttavia questo processo è spesso complicato e costoso.

### CRM Accelerator vi offre l'accesso diretto ai dati CRM di Tridion, consentendo di:

- accelerare i tempi di implementazione di queste integrazioni;
- facilitare l'accesso ai campi CRM durante la creazione di moduli online;
- personalizzare le pagine e i contenuti di Tridion connettendo in tempo reale le esperienze digitali con i dati sui vostri clienti.

### Sviluppo della comprensione del cliente attraverso i suoi dati

I sistemi CRM sono uno strumento strategico per gestire i rapporti e le interazioni dell'organizzazione con i clienti e i potenziali clienti.

Poiché spesso l'importantissima esperienza dei contenuti digitali è fornita dal vostro sistema di gestione dei contenuti, è essenziale che questi sistemi possano collaborare in modo efficace.

**Connettetevi con il vostro sistema CRM. Raccogliete e ottenete accesso ai dati dei clienti per creare esperienze clienti personalizzate.**

CRM Accelerator accelera l'integrazione tra il vostro sistema CRM e Tridion.



### Moduli: acquisizione delle informazioni sui clienti

Quando create moduli Web, la possibilità di lavorare con i campi dati definiti nel vostro sistema CRM assicura la coerenza e la facilità di trasferimento dei dati. L'acceleratore consente di creare moduli per i vostri canali digitali utilizzando questi campi, così da acquisire dati coerenti e accurati sui clienti e sui potenziali clienti.

Poiché i moduli sono gestiti su Tridion, potete anche garantire che i campi utilizzati per i moduli tradotti corrispondano perfettamente al vostro sistema CRM.

### Comportamento dei visitatori: acquisizione del comportamento dei clienti

Oltre a raccogliere i dati che i vostri clienti inviano esplicitamente tramite un modulo, Tridion rileva anche il comportamento dei visitatori. Con CRM Accelerator, queste informazioni possono essere memorizzate anche nel vostro sistema CRM, consentendovi di acquisire informazioni dettagliate sui contenuti e sulle pagine con cui i clienti interagiscono.

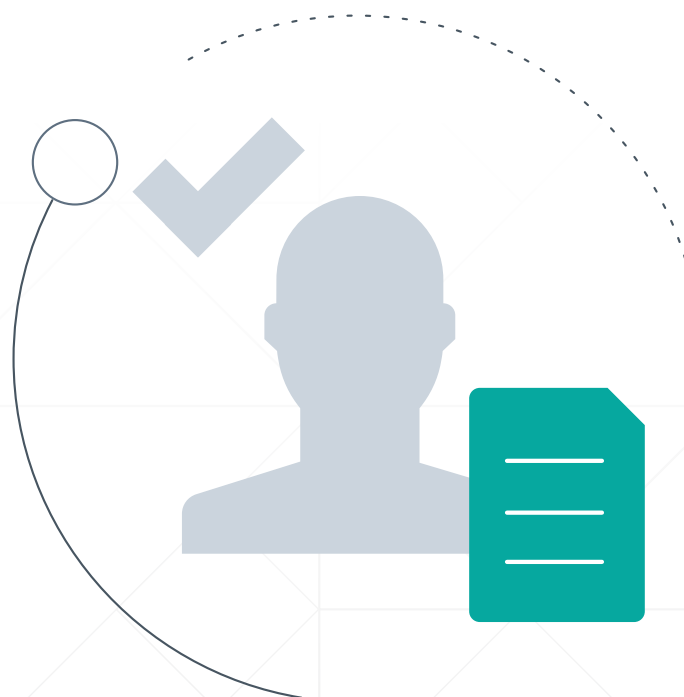
### Esperienze personalizzate: distribuzione di contenuti pertinenti

Utilizzando i dati dei clienti, la segmentazione e le informazioni sul comportamento contenute nel sistema CRM, potete distribuire in modo dinamico ai vostri visitatori contenuti pertinenti utilizzando le regole di personalizzazione di Tridion.

Queste regole vengono create utilizzando le informazioni gestite nel sistema CRM per definire gli eventi di attivazione e i punti di decisione più appropriati.

### Vantaggi

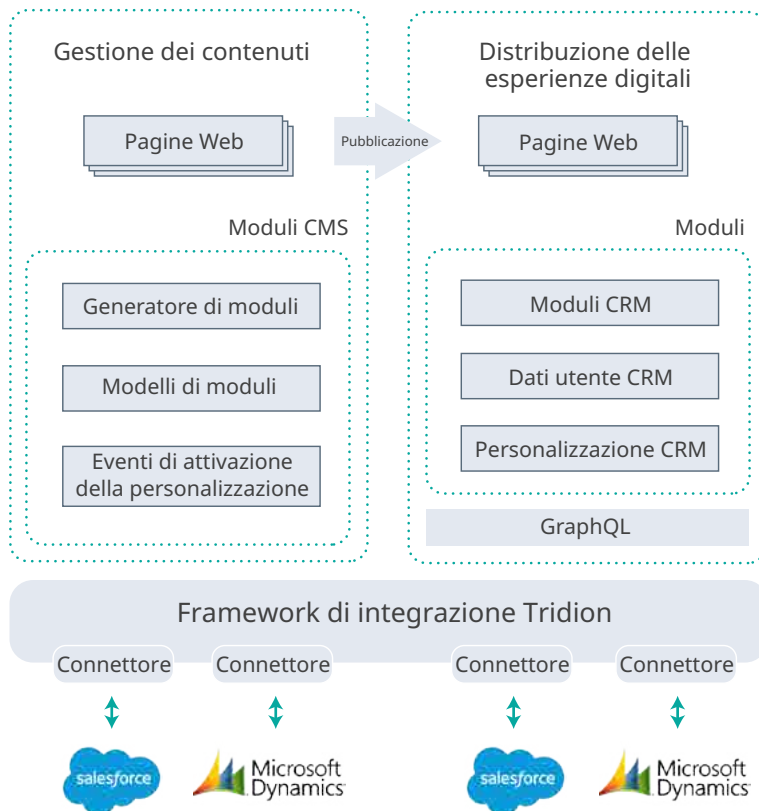
- Acquisite informazioni su clienti e lead
- Monitorate e memorizzate il comportamento dei visitatori
- Migliorate la segmentazione dei clienti
- Garantite la conformità al regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) con opzioni di consenso o rifiuto esplicito
- Applicate la personalizzazione utilizzando i dati del sistema CRM



## Architettura

L'applicazione Web front-end di CRM Accelerator estrae le informazioni da Tridion e da qualsiasi sistema CRM di base.

### Architettura di integrazione CRM



#### CRM Accelerator offre:

- Un'unica API normalizzata per le entità dati del sistema CRM (funzionalità GraphQL, CRUD)
- Un'implementazione dei moduli di riferimento che può essere estesa e modificata
- Progettazione HTML e CSS personalizzabile
- Eventi di attivazione della personalizzazione che utilizzano dati dei sistemi CRM, come segmenti o posizione dell'utente
- Un insieme di moduli standard per accelerare l'implementazione
- Supporto per Java e .NET
- Un framework aperto per sviluppare nuovi connettori e moduli CRM

Per maggiori informazioni, visitate il sito

[rws.com/it/tridion/](https://rws.com/it/tridion/)

#### Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il fornitore leader a livello mondiale di servizi per la gestione dei contenuti, la proprietà intellettuale e le lingue basati sulle tecnologie. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo vincendo le sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligenza collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: [www.rws.com/it](https://www.rws.com/it).

© Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e informazioni proprietarie di RWS Group\*.  
\*Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.