

DAILYMEDIA

DATA: 28-10-2019

TIPOLOGIA: Testata di Comunicazione

PAGINA: 25

# DailyMedia

Il quotidiano della comunicazione

anno XXIX 185  
lunedì 28 ottobre 2019

p. 25

## **L'intervista** Una piattaforma di Mystery Shopping e Misurazioni multicanale CX per ottimizzare le ricerche

Ne parla Natalia Kovalenko, Account Manager di Checker, ospite domani all'Assirm Marketing Research Forum

**C**hecker Software Systems è una società SaaS che offre una piattaforma professionale integrata per i fornitori di Mystery Shopping e i ricercatori CX / VoC. Fondata nel 2005, la piattaforma è cresciuta nel corso degli anni in modo esponenziale con funzionalità sempre più avanzate che combinano il Mystery Shopping con le misurazioni CX/VoC attraverso CAPI, CATI, indagini online, email surveys, sms surveys e retail audits. A oggi Checker è nota per il suo pacchetto integrato che include la raccolta dati multicanale, un workflow operativo completo e strumenti di reporting unificati, il tutto in un'unica potente piattaforma. Grazie alla capacità di Checker di fornire soluzioni end-to-end a livello aziendale e un eccellente servizio clienti, la società è oggi riconosciuta a livello globale, raggiungendo nuovi partner e clienti in 4 continenti. L'intervista a Natalia Kovalenko, Account Manager di Checker in previsione della sua partecipazione all'Assirm Marketing Research Forum, che si terrà domani 29 ottobre 2019 presso Palazzo Mezzanotte a Milano.

**Il tema centrale dell'edizione 2019 dell'Assirm Marketing Research Forum è "Design the future. Ricerca, Strategia, Insight e Data Intelligence per la crescita delle imprese". Quali sono i temi principali del vostro speech all'Assirm Forum?**

La digitalizzazione ha significativamente tra-

sformato la voce dei clienti. Le aziende devono acquisirle in modo efficace attraverso diversi touchpoints al fine di sostenere la competitività del marchio e comprendere pienamente i fattori che contribuiscono alle decisioni d'acquisto. Non si tratta più di un marketing a senso unico, ma di comunicazioni bidirezionali, in grado di costruire un forte posizionamento del marchio sul mercato. La reputazione di un marchio o di un servizio è molto determinata dal fatto che ogni singolo cliente ha una voce alla quale dovrebbe essere prestata attenzione.

### **Com'è cambiato quindi il ruolo di chi fa ricerca?**

Le agenzie di ricerca svolgono un ruolo di grande importanza nell'aiutare le aziende a controllare le prestazioni del marchio, raccogliendo e interpretando preziosi dati VoC attraverso la ricerca CX e le implementazioni di Mystery Shopping. Dato che molti marchi sono sotto pressione per mantenere la propria competitività, si aspettano sempre più rapidamente, se non immediatamente, indicazioni per prendere decisioni critiche. Questa richiesta ha portato i ricercatori a dover affrontare nuove sfide: investire in nuove soluzioni e adattarsi alle strategie più efficaci di data management per cogliere i dati più corretti e offrire risultati di alta qualità, che siano rilevanti, imparziali e precisi, il tutto mentre



fanno fatica anche ad ottenere maggiori ROI nelle loro operazioni.

### **Qual è la soluzione di Checker?**

Noi anticipiamo il fatto che l'industria della ricerca finirà per arrivare a questo punto: la necessità di gestire una banca dati completa in modo efficace per poter offrire informazioni più dettagliate. Ecco perché facciamo ciò che facciamo: progettiamo una soluzione integrata, unendo Mystery Shopping e Misurazioni multicanale CX - tutto in un'unica potente piattaforma - aiutando le agenzie di ricerca a comprendere le opportunità di crescita nell'era della ricerca digitale.