

# Fidelizzazione dei clienti: per il 72% delle microimprese italiane è indispensabile un utilizzo efficace delle tecnologie

Stampanti, scanner e videoproiettori hanno sempre più un ruolo da protagonisti anche nelle microimprese. Lo rivela la ricerca Epson Micro Business, mostrando come un utilizzo efficiente della tecnologia sia il principale strumento per la fidelizzazione e il coinvolgimento dei clienti.

Cinisello Balsamo (MI), 7 marzo 2012 – Quali sono per i piccoli imprenditori italiani i principali fattori e strumenti alla base del coinvolgimento e della fidelizzazione dei clienti già esistenti? Non certo, come si potrebbe pensare, le attività di marketing o una strategia di vendita mirata bensì l'utilizzo efficace ed efficiente della tecnologia.

Lo dimostra la ricerca Epson Micro-Business, condotta su 1250 piccole aziende in cinque Paesi europei (250 per Paese), che mette in luce come **stampanti, scanner e videoproiettori** occupino uno ruolo sempre maggiore tra gli **strumenti di fidelizzazione del cliente.** Ben il 72% degli intervistati assegna infatti un ruolo di primo piano proprio alla tecnologia che, se usata in modo efficiente, è il primo e più importante fattore per il mantenimento dei clienti. Un dato che fa riflettere, se confrontato con l'efficacia attribuita dagli intervistati alle attività di marketing: solo il 59% (contro un 80% in Francia) è convinto infatti che questi strumenti siano realmente utili nella fidelizzazione e coinvolgimento dei clienti (vedi Grafico 1).



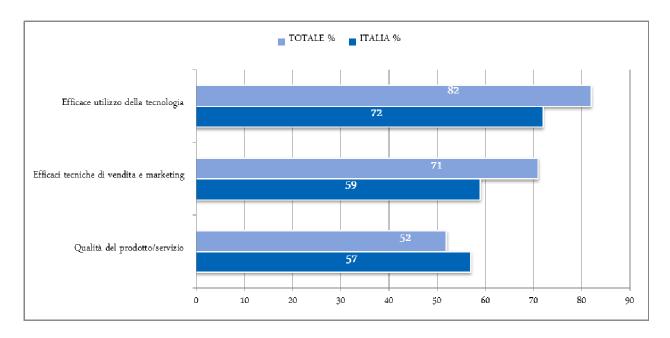


Grafico 1 - Confronto fra le aziende italiane e la media europea (in blu) sui fattori che influenzano la fedeltà del cliente.

# Parole ma non fatti: le microimprese italiane hanno la tecnologia più datata d'Europa.

Ampio utilizzo ma scarsi investimenti: è questo il quadro che emerge analizzando nel dettaglio l'impiego della tecnologia nelle microimprese italiane. Nonostante infatti il 90% delle aziende intervistate (il 92% in Europa) usi PC/Laptop/Netbook per gli affari e circa la metà impieghi tecnologie di stampa nelle attività lavorative, l'approccio delle micro-aziende italiane coinvolte nella ricerca sembra essere quello di dilazionare e rimandare gli investimenti in questo ambito. Il 75% degli intervistati concorda con l'affermazione "Rinnoveremo le nostre soluzioni IT più datate solo se smetteranno di funzionare.", mentre solo il 59% dei titolari/manager italiani interpellati in confronto al 93% in Spagna e al 96% in Francia, concorda con l'affermazione "aggiorniamo regolarmente le nostre soluzioni IT per beneficiare di una tecnologia più efficiente".

I dati che spiegano quanto la tecnologia adottata dalle imprese di piccole dimensioni in Italia sia una delle più datate in Europa sono diversi; tra questi si segnalano l'età media di un PC/Laptop che è di 4,6 anni, e le tecnologie di copia e scansione che hanno in media 3,8 anni (in confronto ai 2,3 anni riportati dalla media europea) e lo stesso vale per le tecnologie di presentazione. Eppure proprio le nuove tecnologie potrebbero aiutare in modo significativo l'innovazione e la produttività dei dipendenti, permettendo alle piccole imprese di aumentare la competitività sul mercato.

# **Comunicato Stampa**



#### Il Gruppo Seiko Epson

Epson, leader mondiale nell'innovazione e nell'imaging, ha come impegno primario quello di superare la visione e le aspettative dei clienti, in tutto il mondo, con tecnologie che garantiscono compattezza, riduzione del consumo energetico, alta precisione, attraverso una gamma di prodotti che va dalle stampanti, ai videoproiettori 3LCD per il business e la casa, sino ai dispositivi elettronici e al quarzo. Con capogruppo Seiko Epson Corporation che ha sede in Giappone, il Gruppo Epson conta quasi 75.000 dipendenti in 100 società nel mondo ed è orgoglioso di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente naturale globale e di sostenere le comunità locali nelle quali opera.

#### http://global.epson.com

#### **Epson Italia**

Epson Italia S.p.A. svolge la propria attività con l'obiettivo di fornire prodotti e servizi che soddisfino al meglio i clienti e, in sintonia con la filosofia del Gruppo Epson di cui fa parte, è impegnata ad operare come soggetto attivo in armonia con l'ambiente naturale e sociale in cui è inserita. Epson è presente in Italia con una filiale già dal dicembre 1987, che ha registrato per l'anno fiscale 2010 un fatturato di oltre 200 milioni di Euro e impiega oggi circa 150 persone. http://www.epson.it

Per ulteriori informazioni:

#### **Epson Italia**

## Silvia Carena - PR Manager

tel. 02.66.03.2.1 - e-mail: <a href="mailto:silvia\_carena@epson.it">silvia\_carena@epson.it</a> Epson Italia s.p.a. - Cinisello Balsamo (MI) Via Viganò De Vizzi, 93/95 - www.epson.it

## Giuseppe Turri - Attitudo

Tel. 0362 18 29 080 – 335 73 90 945 e-mail: <u>giuseppe.turri@attitudo.it</u> Bovisio Masciago (MI), Corso Italia 54