

# A kiemelkedő ügyfélélményért (UX)

EGYMÁSHOZ KELL HANGOLNI A CSATORNÁKAT

**Canon**

**Marketingszakértők konferenciája az ügyfélbevonódás hatásos eszközeiről. A márkák számára kihívást jelenthet az ügyfelek elvárásait a megfelelő időben teljesíteni, miközben egyidejűleg több csatornán keresztül lépnek kapcsolatba velük. Hogyan harmonizáljuk a marketing-csatornákat a lehető legjobb felhasználói élmény (UX) érdekében? Ez a Canon Future Promotion Forum idejének témája 2021. október 5-én.**

A konferencia tavaly került online platformra, és így jóval több érdeklődőt tudott fogadni szerte Európából, mint a korábbi személyes formátumban. Az idejének programon a szakemberek arról beszélgetnek, hogy hogyan erősíti a márkahűséget és az ügyfelek elkötelezettségét a multicatornás kommunikáció összehangolása. Sok márka bő egy éven át szinte csak virtuálisan léphetett kapcsolatba ügyfeleivel, akik immár céltudatosabbak és a kommunikációban is több érzelmet keresnek. A marketingüzeneteknek nemcsak relevánsnak, hanem személyre szabottnak kell lenniük, igazodva a közönség aktuális körülményeihez. A fórumon a csatornák hatékonyságának méréséről és az adatok intelligens feldolgozásáról és természetesen az adatvezérelt nyomtatásról is szó lesz.

A Future Promotion Forum 2021 nyitó előadását Nicole Ramirez, a NR Digital Consulting tulajdonosa tartja, aki adatvezérelt marketingstratégiával foglalkozik. A többség jellemzően az „új normálishoz” alkalmazkodik mostanában, de Nicole már a „következő normálisról” fog beszélni, a járvány óta bekövetkezett új fogyasztói magatartás nyomán. Előadásában a márkák három legfontosabb sikertényezőjét elemzi: a hitelességet, az erős alapot és az adatokat, valamint tanácsokat ad a Covid után alkalmazandó marketingstratégiákhoz és a siker méréséhez. Nicole megannyi marketing-automatizációs program kidolgozása mellett honlap-optimalizálással



*Richard Askam, a konferencia visszatérő moderátora*

és a fogyasztói élményút elemzésével, teljesítményorientált stratégiai tervezéssel is foglalkozik. Tagja a houstoni egyetem digitális marketing mini-MBA képzését is felügyelő tanácsadó testületének. Többször publikált a Forbes-ban, és gyakorlott előadó. A TEDx keretében tartott egyik előadása, a *Personalization and the Privacy Paradox* több szakmai kiadvány szerint is az egyik legjobb előadás digitális marketing témában.

További előadók közé tartozik Ludovic Martin független tanácsadó az e-kereskedelmi stratégia és a webes nyomtatás projektek terén, aki korábban az Exaprint online nyomtató marketing- és stratégiai igazgatója volt. Ludovic azt állítja, hogy a kattintásonkénti költség (CPC) folyamatos növekedése, az átkattintási arányok (CTR) csökkenése és a hirdetésfáradság azt mutatja, hogy a nyomtatás kulcsfontosságú az e-kereskedelemmel foglalkozó cégek számára.

Isla Munro, az Egyesült Királyságban működő Dragonfly direkt marketing ügynökség ügyvezető igazgatója eddigi pályafutása során több mint 2,5 milliárd közvetlen postai küldemény létrehozásában és kézbesítésében segített, és tagja a *Royal Mail Strategic Mailing Partnership* igazga-



Nicole Ramirez digitális marketing szakértő,  
nyitó előadó

tótanácsának. Isla kifejti véleményét arról, hogy a marketingszakemberek hogyan integrálhatják a nyomtatott kommunikációt a digitális csatornáik teljesítményének javítása érdekében. Továbbá betekintést nyújt a digitális nyomtatástechnológia legújabb fejlesztéseinek közvetlen marketingkampányokhoz való felhasználásához.

Cathy Bittner, a *Canon Europe* stratégiai üzletfejlesztési vezetője és Gordon Young, a *The Drum* alapító főszerkesztője esettanulmányon keresztül érzékeltetik a marketing hatását a közösségeinkre. A két cég új második esélyt adott művészeti diákoknak, akik a járvány miatt életük meghatározó eseményét hagyták ki. A végzős évfolyam kiállítása általában a friss diplomások kreatív iparágakban való elhelyezkedését segíti. A projekt megmutatja a jövőbeni nyomtatási innovációkat is, amelyekkel a digitális csatornák hatékonysága növelhető.

Cathy Bittner az eseményről így nyilatkozott: „Nagyon várom az idei Future Promotion Foru-

mot. Nagyszerű előadók osztják meg ismereteiket és tapasztalataikat, értékes ötleteket kínálna a kommunikációs csatornák legjobb szinergiáinak eléréséhez. Mivel ismét online platformon rendezük az eseményt, a tavalyihoz hasonlóan interaktívabb lehet a rendezvény, mint korábban, még több résztvevői kérdést és hozzászólást válaszolhatunk meg. Annak is örülök, hogy a *The Drum* alapítójával Gordon Young-nal együtt bemutatathatjuk közös projektünket, amellyel végzős művészeti hallgatók munkáját támogattuk a programozott nyomtatás segítségével, amelynek tapasztalatait részletesen megosztjuk.”

### **Kinek szól a Future Promotion Forum 2021?**

- ♦ B2B és B2C marketingszakembereknek, akik az ideális kommunikációs mixet keresik.
- ♦ Kiskereskedők és e-kereskedők számára, akik CRM rendszert működtetnek és felelősek az optimális költségvetésért.
- ♦ Márkastratégiai döntéshozóknak.
- ♦ Marketingkommunikációs és CRM specialistáknak.
- ♦ Nyomdákknak és nyomdai ügynökségeknek.
- ♦ Direktmarketing-szolgáltatóknak.
- ♦ Katalógus- és magazin kiadóknak.
- ♦ Márkadesiggnal és marketingkampányokkal foglalkozó média- és kreatív ügynökségek tervező szakembereinek.
- ♦ Véleményvezéreknek intézmények, szervezetek, médiavállalatok élén.

A Canon Future Promotion Forum 2021 online rendezvényen a részvétel ingyenes, de regisztrációhoz kötött. Az eseményre való regisztrációról itt tudhat meg többet:

<https://qrqo.page.link/MHCLj>

A regisztráció során kijelölheti, mely nyelven szeretné követni az előadásokat (magyarul nem elérhető).

Angol: <https://qrqo.page.link/MHCLj>  
Francia: <https://qrqo.page.link/GNDeV>  
Német: <https://qrqo.page.link/9HCza>  
Olasz: <https://qrqo.page.link/229W9>  
Spanyol: <https://qrqo.page.link/SXp3L>

Akik a tavalyi eseményen nem tudtak részt venni, itt találnak angol nyelvű összefoglalót: <https://qrqo.page.link/wmqzC>