



## COMUNICATO STAMPA

### **IRENLUCEGAS.IT SI ARRICCHISCE DI NUOVE FUNZIONALITÀ PER RISPONDERE IN MODO PIÙ PERSONALIZZATO ED EVOLUTO ALLE ESIGENZE DI CIASCUN CLIENTE**

**Iren luce gas e servizi implementa nuove soluzioni di digital marketing di Salesforce per poter interagire con i propri clienti in real-time e in modo sempre più personalizzato .**

*Reggio Emilia, 6 novembre 2023* – Iren luce gas e servizi ha annunciato lo scorso giugno il go live del suo nuovo website, un portale in grado di offrire una user experience integrata fra offerte e prodotti, e-commerce e servizi evoluti di assistenza digitale. La promessa era chiara: un aspetto radicalmente nuovo, una piattaforma digitale accattivante e una fruibilità semplice e veloce. Era chiara anche la direzione di sviluppo: uno strumento personalizzato e flessibile per rispondere alle esigenze di ciascun utente. **Per questo oggi irenlucegas.it si arricchisce di nuove funzionalità, grazie all'implementazione di Personalisation, la soluzione di Digital Marketing di Salesforce che è capace di offrire esperienze coerenti e rilevanti per il singolo cliente a prescindere dal canale di contatto.**

**Salesforce** leader globale nel CRM (Customer Relationship Management) ,ha sviluppato per Iren applicazioni tecnologicamente evolute, pensate per migliorare la user experience e i servizi per il cliente finale. Sarà infatti possibile ascoltare e comprendere i desideri e i bisogni di ciascun cliente, rendere più semplici, i percorsi di navigazione, proporre prodotti e servizi di reale interesse in funzione degli stili di vita di ognuno riducendo le interazioni non necessarie, migliorandone, così, la qualità. Attraverso l'utilizzo di un Data Cloud che unifica i dati dei clienti su un'unica piattaforma a prescindere dalla provenienza e dal canale di contatto, Iren luce gas e servizi è in grado di utilizzare i dati in tempo reale e , grazie anche all'aiuto dell'intelligenza artificiale, il sito web sarà in grado di proporre un'interfaccia personalizzata a clienti e potenziali clienti per un'esperienza più stimolante, coinvolgente e fidelizzante.

A sviluppare questa soluzione tecnologica è stata Accenture, azienda presente da oltre 60 anni in Italia, che supporta le principali organizzazioni pubbliche e private nella

**Media Relations**

Roberto Bergandi

Tel. + 39 011 5549911

Cell. +39 335 632 7398

roberto.bergandi@gruppoiren.it



definizione del proprio core business digitale con l'obiettivo di accelerare la crescita sostenibile.

**Gianluca Bufo**, amministratore delegato di Iren luce gas e servizi, dichiara: *“Ancora un importante passo in avanti nella digitalizzazione dei servizi ai clienti e nella personalizzazione delle nostre proposte, customizzate non per creare bisogni, ma per offrire risposte e soluzioni. Si tratta di un traguardo rilevante non solo per i nostri obiettivi di crescita commerciale, ma soprattutto per potere offrire un servizio di consulenza e assistenza anche in post-vendita sempre più semplice. Vogliamo essere il fornitore unico di riferimento per le famiglie italiane e vogliamo che l'interazione con noi sia semplice, immediata e, perche no , piacevole ”*

*“Siamo molto felici di aggiungere un ulteriore tassello all'evoluzione digitale di Iren Gas e Servizi - commenta Vanessa Fortarezza, Country Leader di Salesforce Italia - la personalizzazione è ormai parte essenziale e critica del rapporto con il cliente. Il consumatore vuole essere riconosciuto per poter ricevere servizi e vivere esperienze di qualità. Quando le aziende riescono a mettere a punto queste strategie aumenta il livello di fiducia e di conseguenza di fedeltà. Oggi il digitale e l'evoluzione dell'Intelligenza Artificiale sono assolutamente cruciali a questo scopo”.*

*“Il progetto che stiamo portando avanti con Iren rappresenta un'innovazione importante all'interno del panorama delle utility italiane, settore che più di altri sta vivendo grandi cambiamenti e sfide cruciali” commenta **Pierfederico Pelotti**, Responsabile Utilities di Accenture. “Il nuovo portale - realizzato con un approccio multidisciplinare che integra le peculiarità del mondo Utilities con l'innovazione digitale di una realtà creativa come Accenture Song - segna l'inizio di un percorso che cambia radicalmente il modello di interazione con il cliente, favorendo una vera e propria reinvenzione dell'intera organizzazione verso un business più digitale, più connesso e all'insegna di una relazione con i consumatori trasparente e personalizzata, in grado di far incontrare con maggiore efficacia domanda e servizi offerti.”*

**Media Relations**

Roberto Bergandi

Tel. + 39 011.5549911

Cell. + 39 335.6327398

roberto.bergandi@gruppoiren.it