

Customer experience e Customer Centricity

Florindo Favale & Martina Di Donna



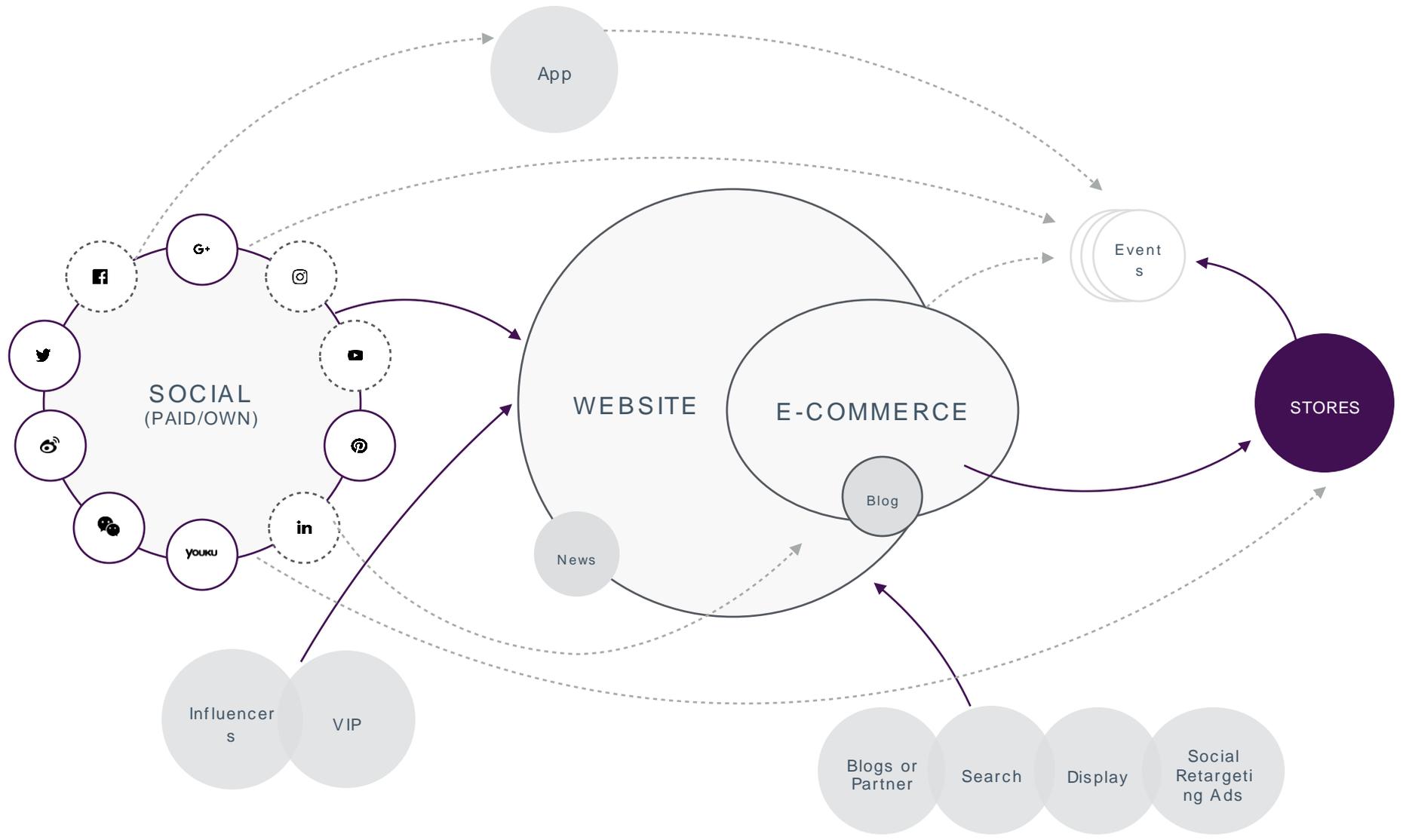
«La Customer Experience è il modo in cui i clienti percepiscono l'insieme della loro interazione con l'azienda»

Quindi, a realizzarla concorrono tutti i punti di contatto attraverso i quali il cliente interagisce con noi.



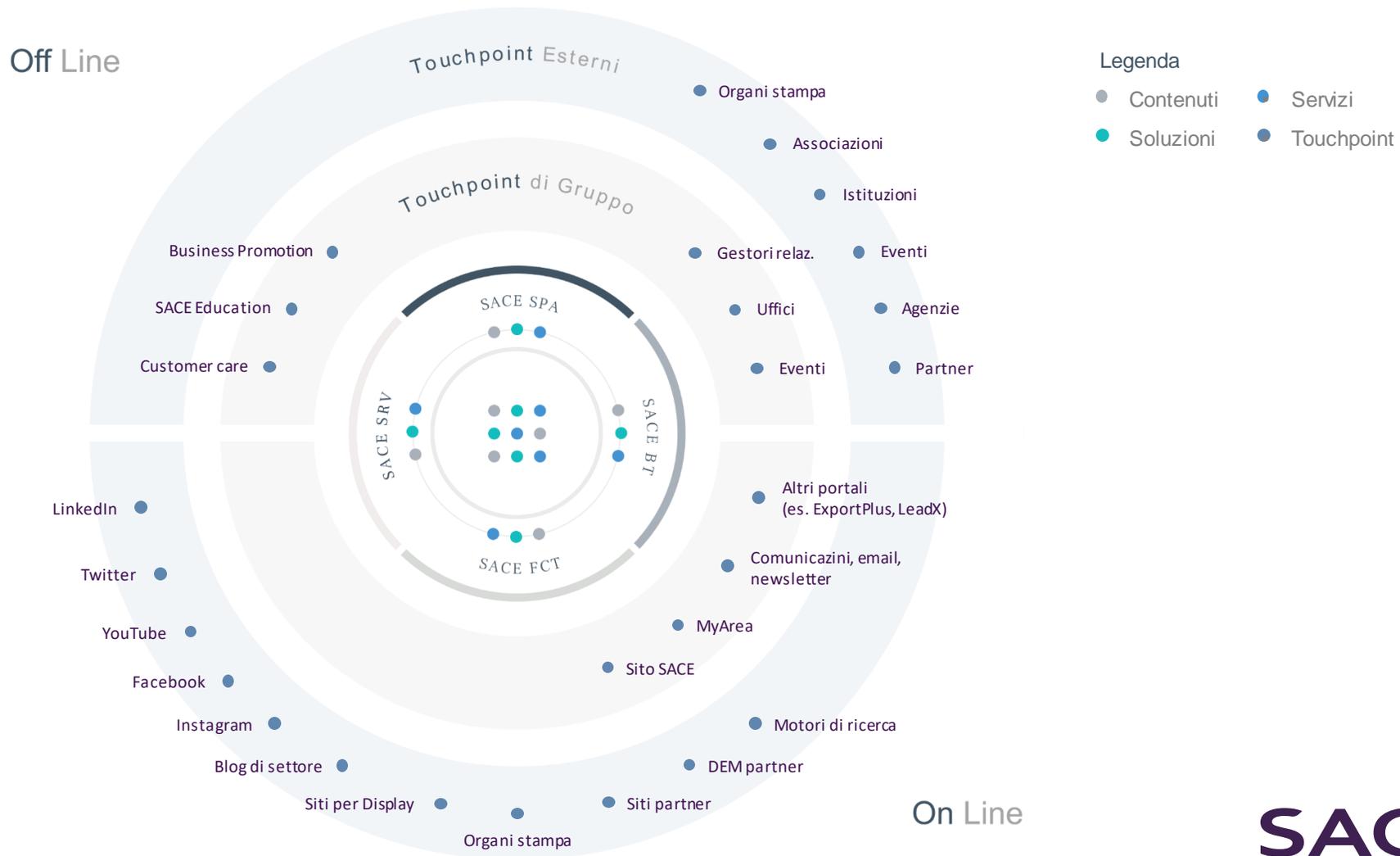
"Le persone dimenticheranno ciò che hai detto; dimenticheranno ciò che hai fatto ma non dimenticheranno mai come li hai fatti sentire"

M. Angelou





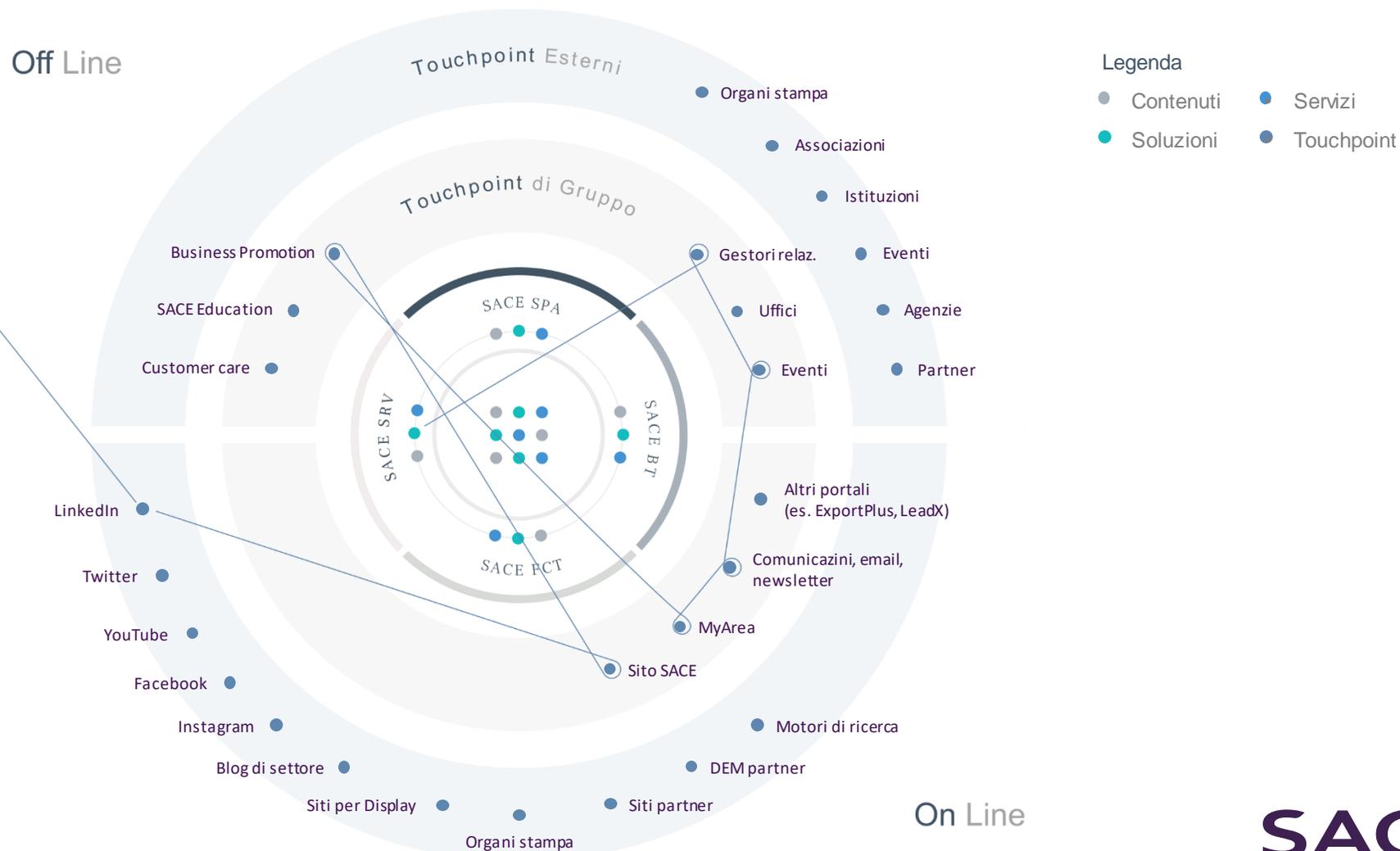
Il nostro ecosistema di gruppo e la nostra esperienza cliente



Il nostro ecosistema di gruppo e la nostra esperienza cliente

Customer journey 1

- L'utente visualizza sul suo feed un post SACE che parla di Business Promotion (BP)
- Cliccando sul link del post, atterra sull'area del sito SACE dedicata a BP
- Il programma gli interessa, si iscrive online, registrandosi a MyArea
- Iscrivendosi a BU, entra in un cluster CRM destinatario di una newsletter SACE che promuove un evento del gruppo
- L'utente partecipa all'evento, nel corso del quale conosce un gestore con cui fissa un appuntamento
- Il Gestore lo indirizza verso l'acquisto di recupero crediti di SRV come risposta ad un suo bisogno



A close-up photograph of a person's hands using a hand plane on a wooden chair seat. The person is wearing a blue and white checkered shirt. The background is blurred, showing a workshop setting with other wooden chairs. The image has a purple tint and is divided into three vertical sections by thin purple lines.

Da **POCHI** punti di contatto
AZIENDALI
a
MOLTI NON AZIENDALI

Dal dialogo
UNIDIREZIONALE a quello
MULTIDIREZIONALE

Da **COMUNICARE**
a costruire
una
RELAZIONE



Come si costruisce una relazione?

Facendo vivere delle esperienze (positive) uniche,
mostrando attenzione verso le cose importanti per loro,

STANDOGLI VICINO.



Premessa

L'importanza della customer experience per il business

Ricavi +17%

Aziende leader nella Customer Experience hanno ottenuto negli ultimi 5 anni una **crescita del 17% dei ricavi** contro il 3% delle aziende ritardatarie nella CX

Forrester Customer Experience Drives Revenue Growth

Fedeltà consumatore

«Un'esperienza d'acquisto di livello superiore **consente di aumentare la fedeltà del consumatore**»
Bain & Company

«**Trovare un nuovo consumatore può essere cinque volte più costoso** che tenerne uno»

Customer Experience Statistics di Lumoa

Costi -10%

«**L'aumento del 2%** nella fidelizzazione del cliente ha lo **stesso effetto sui profitti del taglio dei costi del 10%**»

«Considerato un arco temporale di 10 anni, il **ritorno agli azionisti** di aziende CX leader è **fino a 4 volte superiore** rispetto alle aziende più lente ad abbracciare la CX»

Murphy & Murphy

0

Mettendo i nostri utenti al centro della progettazione di tutto ciò che vogliamo costruire, siano prodotti, servizi, contenuti...

Customer centric approach

A dark, moody bedroom scene. In the background, a man is sitting at a desk, looking at a laptop. In the foreground, another person is lying on a bed, partially covered by a blue blanket. The room is dimly lit, with a window showing a view of the outside. The overall atmosphere is somber and intimate.

Oakley It's OK

[Link video](#)



La nostra metodologia: service design e approccio cliente centrico

Discovery

- Benchmark
- Trend tecnologici
- **Customer needs**
- Users study
- Desk analysis

Concept

- Concept
- Visione strategica
- Design Pillars

Design

- Customer journey
- Service Blueprint
- UI interfaces
- Costruzione dei KPI
- Prototipi navigabili

Build

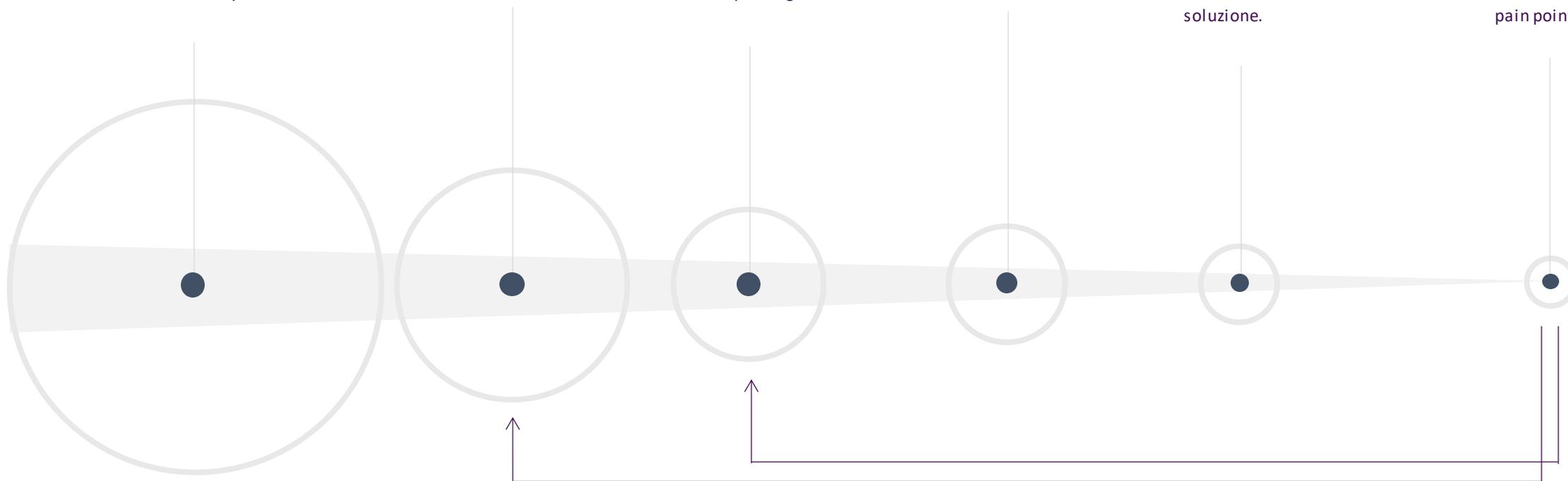
- Sviluppo Frontend
- Sviluppo Backend
- Collaudi
- Bug Fix ed evolutive

Communication

Fase determinante nel successo di un progetto o iniziativa, l'esperienza utente inizia quando lui viene a conoscenza della soluzione.

Misure

- Setup degli strumenti di misurazione
- Misurazione e reportistica continui
- Individuazione pain points





Non tutto quello che possiamo contare
conta davvero

