

## Experience Centric Strategy

### Disegnare esperienze per le persone

**LUOGO** Net Service Digital Hub, via Ugo Bassi, 7 - Bologna

**DATE** 26 Marzo 2019

**ORARIO** 16:00 - 18:30

**TOPIC** Human-Centered Design, Digital Customer Experience, Data Analytics

#### PERCHÉ SEGUIRE UN WORKSHOP IN DIGITAL HUMAN EXPERIENCE?

Secondo Forrester Research, l'**84%** delle imprese aspira ad essere leader nella Customer Experience offerta ai propri clienti, tuttavia solo **una società su cinque riesce a fornire una CX soddisfacente ai propri clienti** nell'interazione con i prodotti e i servizi offerti. Varie ricerche mostrano la **correlazione positiva** tra la **qualità dell'esperienza** offerta e il **ROI** delle imprese. Il **gap** esistente tra le **aspettative** di imprese e clienti, e la **percezione** di questi ultimi, è dovuto non a una sottovalutazione degli impatti sul business, quanto a carenze negli **strumenti** per la **rilevazione**, il **disegno** e la realizzazione di esperienze utente, ovvero nella loro applicazione pratica. Il workshop introduce un **approccio multidisciplinare** al **disegno delle esperienze utente**, attraverso strumenti e contributi provenienti dal **Marketing**, dalla **Data Analytics** e dallo **Human-Centered Design**.

#### IL WORKSHOP

L'iniziativa, della durata complessiva di 2 ore, presenta l'approccio **Experience Centric**, mostrando come solo dalla sintesi di approcci diversi, complementari e multidisciplinari, possono essere realizzate esperienze soddisfacenti per clienti, utenti, stakeholder, dipendenti e collaboratori, con un impatto diretto sul tasso di adozione, sulla loyalty, sul tasso di riordino, sull'ordine medio, sulla comunicazione, sul posizionamento e l'abbattimento dei costi di gestione del personale, grazie a una riduzione del turnover e all'accesso a risorse più qualificate.



## A CHI È RIVOLTO?

Il workshop è pensato innanzitutto per **CMO, CIO, CINO, Decision Maker**, dirigenti e imprenditori che hanno messo al centro della propria strategia la Customer Centricity e vogliono facilitare la diffusione di una cultura che sia contemporaneamente Data Driven, User/Customer Driven, Design Driven. Si rivolge inoltre ai responsabili e ai professionisti delle aree ICT, Marketing, Comunicazione, Customer Service e ai team di User Experience Design, progettazione e programmazione delle infrastrutture, delle interfacce e delle piattaforme fisiche, digitali, omni-canale.

## GLI ARGOMENTI

- Marketing
- Data Analytics
- Usability, User Experience e Human-Centred Design

## RELATORI

**Federico Della Bella**

*Associate Partner P4I*

Consulente e docente di strategia e marketing, è Associate Partner presso P4I/Digital 360, dove guida il team Digital Customer Experience. Extended Faculty Member della School of Business del MIP Politecnico di Milano, di Polidesign ed IES Abroad è docente a contratto presso la Facoltà di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano. Laureato in Ingegneria delle Telecomunicazioni presso il Politecnico di Milano, ha conseguito un MBA presso la School of Business del MIP.

**Simon Mastrangelo**

*Amm. Ergoproject, UX Advisor P4I*

European Ergonomist (Eur.Erg.), dal 2006 applica l'Ergonomia (es. Human Performance, Human-Centred Design, Usability e User Experience) in settori ad elevato tasso tecnologico (IT/web, automotive, ferroviario, Marina Militare) definendo strategie per la valutazione della qualità dell'interazione attraverso strumenti innovativi (es. eye-tracking, remote testing). Si occupa anche di divulgazione attraverso le attività che svolge come membro del GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della Funzione Pubblica e partecipando al gruppo della UXPA (User Experience Professionals Association) che si occupa della revisione delle norme ISO.

