

# Coinvolgere per innovare

Come creare valore  
per il cliente  
e per il business

# Stefano Dominici

 @usertestlab

 @uxuniversityit

# 482

Internet banking Investimenti  
ATM Mobile banking  
Corporate banking Filiale  
Conti correnti







**CLIENTE INSODDISFATTO**  
**PERCENTAGE**



**DOMESTIC CALL: 415 - 556 - 5293**  
**SPEECH TO TEXT CONVERSION:**  
**HO PERSO LA MIA CARTA**

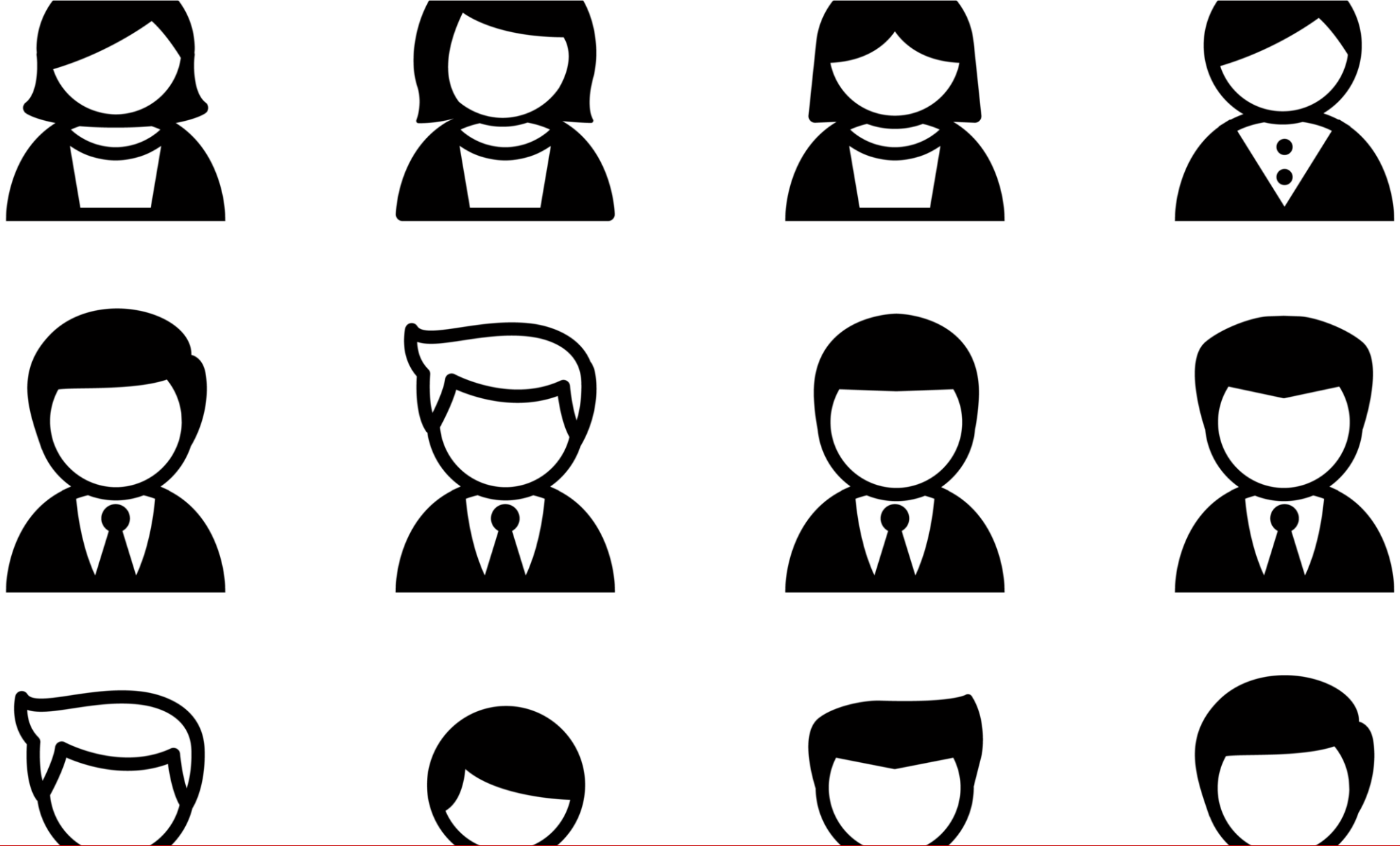




Per **comprendere**  
le motivazioni  
e i comportamenti  
dei **clienti**  
è necessario  
**coinvolgerli**



**Perché coinvolgere?**



**Per andare oltre  
le segmentazioni generiche**



# Per mappare le esperienze reali



**Per identificare bisogni inespressi  
e trovare soluzioni inaspettate**



**Per migliorare l'interazione  
con i touchpoint digitali e non**

**Come coinvolgere?**



# Raccontaci di quando...



**Mostraci il tuo mondo...**





**Aiutaci a immaginare...**



**Costruiamo insieme...**



Prova per noi...

**Valore per il cliente**

# Prodotti e servizi **su misura** per il cliente



**Touchpoint digitali**  
**e fisici adatti**  
**alle sue esigenze**  
**e alle sue capacità**

# Esperienza multicanale ottimale

**Valore per il business**



# Coinvolgere **facilita** i **processi** decisionali



# Coinvolgere riduce i tempi di progettazione



# Coinvolgere abbatte i costi di produzione



**Coinvolgere**  
**riduce i costi**  
**del supporto**  
**ai clienti**



# Coinvolgere crea un vantaggio competitivo



# Clienti soddisfatti che **consigliano** i **servizi** della **banca**



**Ricordate che...**



**Coinvolgere  
è una scelta  
di *strategia***



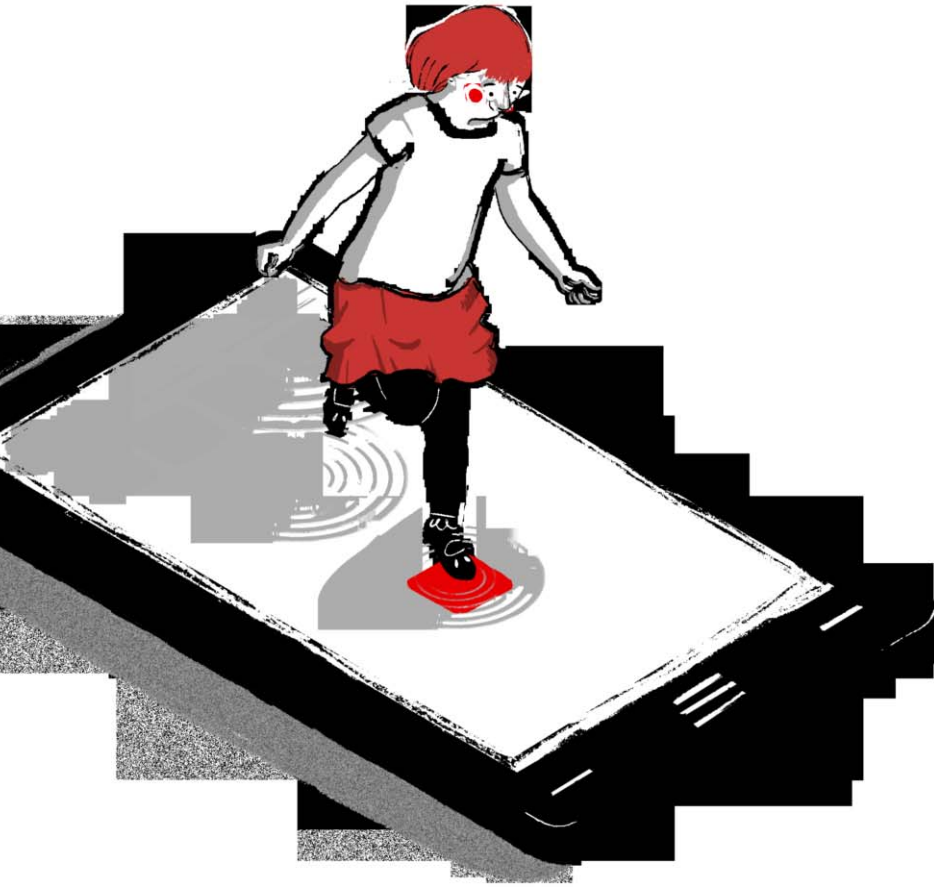


# Coinvolgere apre la strada per **innovare**

**“innovation begins with  
first understanding what  
our customers **really** need”**

Steve Mulder “The user is always right”

**Ora tocca a voi...**



# Grazie

[www.usertestlab.it](http://www.usertestlab.it)  
[info@usertestlab.it](mailto:info@usertestlab.it)