

# 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







全球2億人使用的免費通訊軟體。快快下載，和全世界WeChat在一起！

# WeChat



超強功能，超級好Chat!



當然

99北市都建廣字第90034200號



命運無法預測  
要讓我們找回彼此

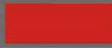
## 浩劫奇蹟

THE IMPOSSIBLE

南歐大海嘯最撼動人心真實故事

1/25-27 口碑場搶先登場  
2/1 盛大上映

**CLIENTE INSODDISFATTO**  
**PERCENTAGE**



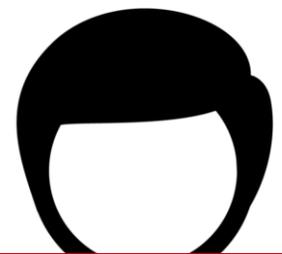
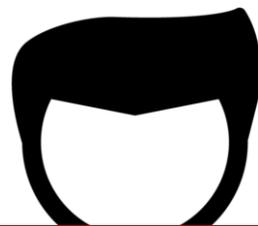
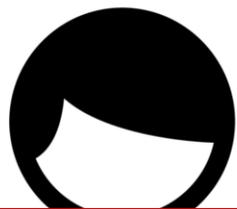
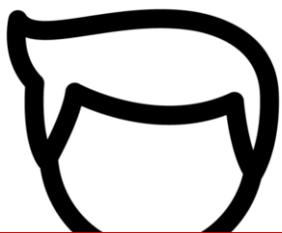
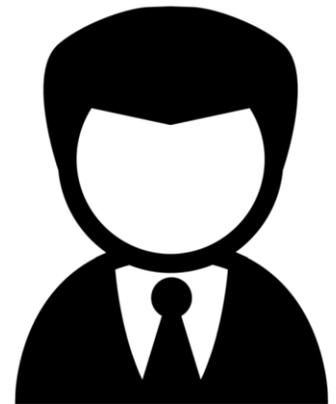
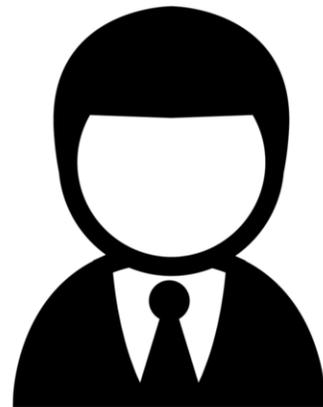
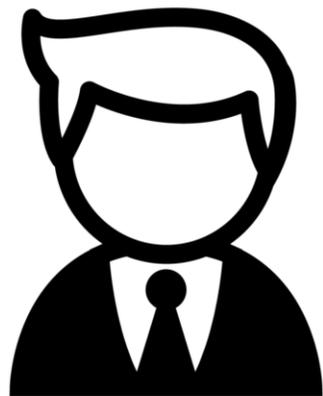
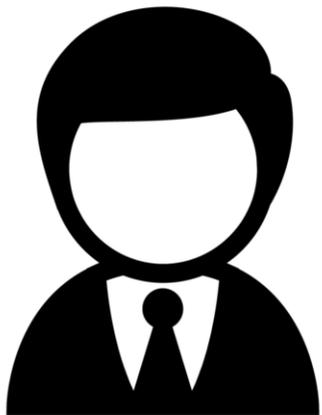
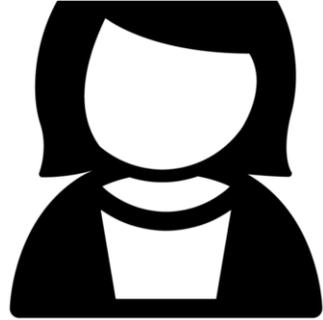
DOMESTIC CALL: 415 - 556 - 5293  
SPEECH TO TEXT CONVERSION:  
**HO PERSO LA MIA CARTA**





**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***

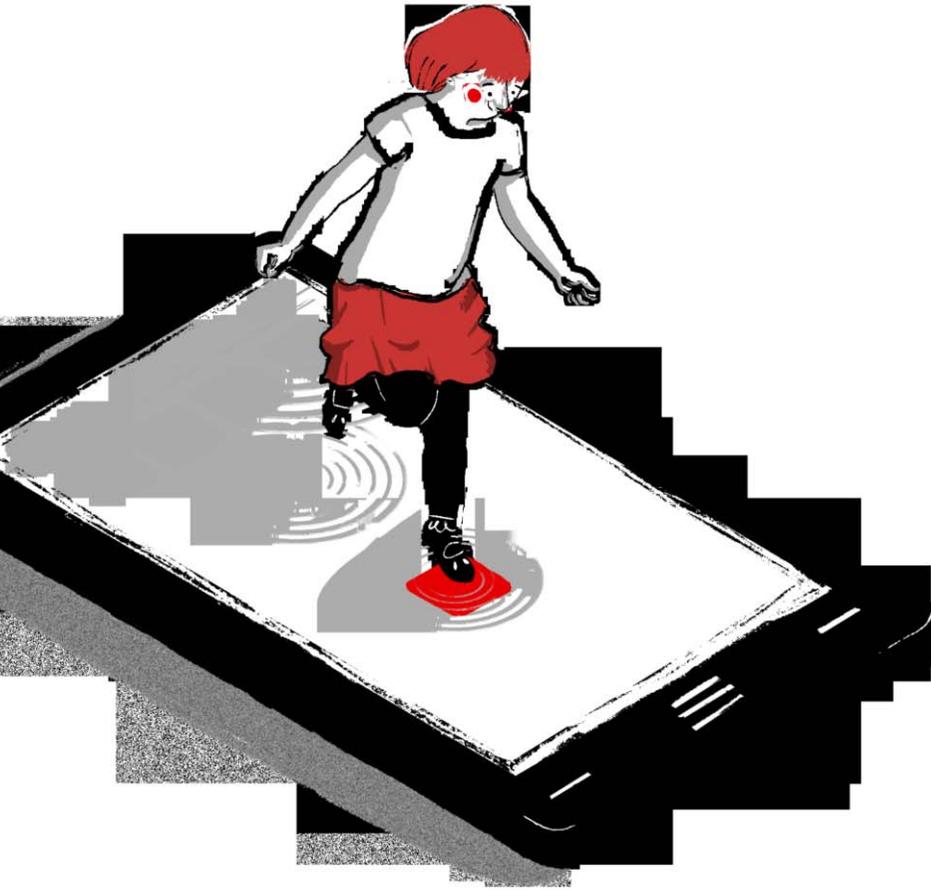


# Coinvolgere apre la strada per **innovare**

**“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)