

# Ripensare il Customer Service in un mondo post-Covid



**Gian Carlo Mocci**  
Presidente AICEX



**AICEX**  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
CUSTOMER EXPERIENCE

**Tutti i clienti  
sono persone,  
ma il viceversa  
non è vero.**

*Gian Carlo Mocci*

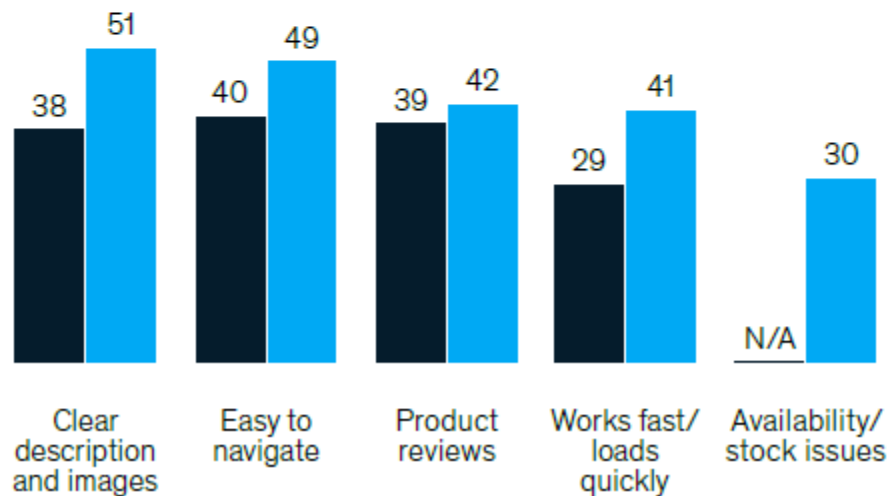
# 40%

of respondents said they tried  
new brands or made purchases  
with a new retailer

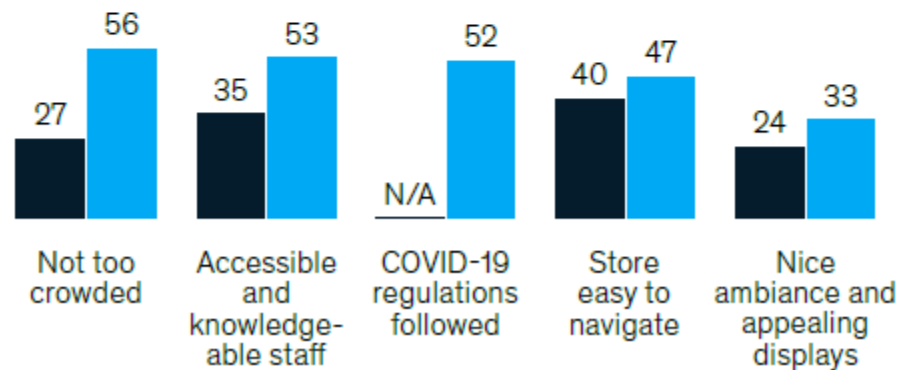
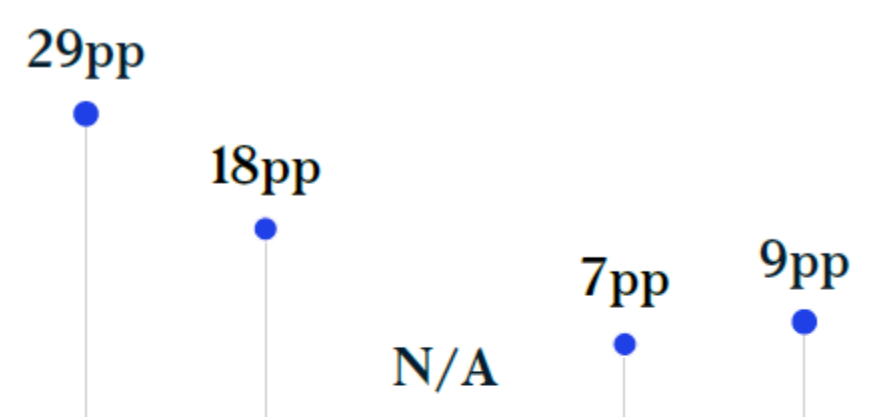
*Fonte: Periscope by McKinsey. Retail reimagined: The new era for customer experience. August 2020*



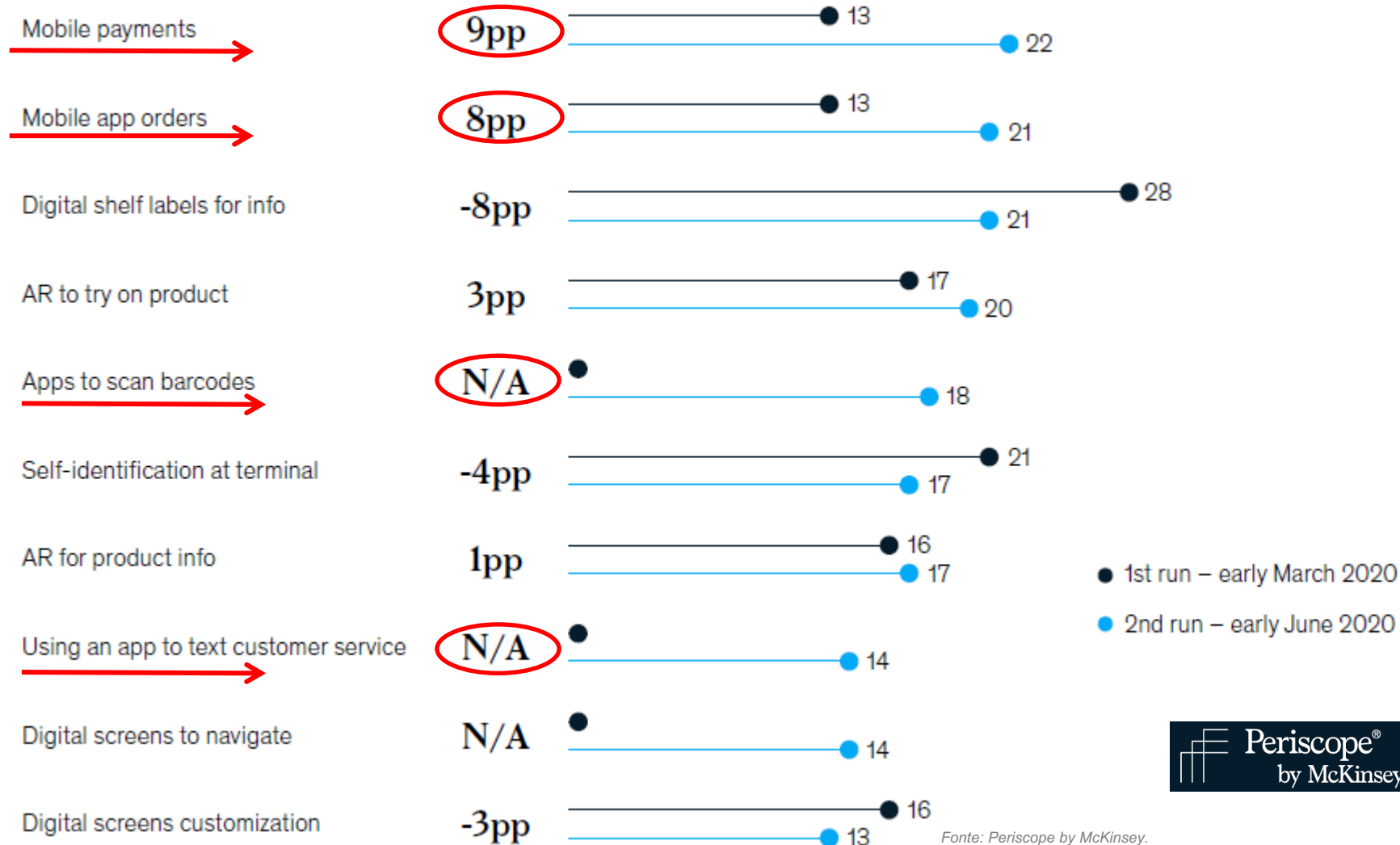
- 1st run – early March 2020
- 2nd run – early June 2020



Fonte: Periscope by McKinsey. Retail reimagined: The new era for customer experience. August 2020



Fonte: Periscope by McKinsey. Retail reimagined: The new era for customer experience. August 2020



Focusing on customer experience is a winning strategy in recession.

Total returns to shareholders of customer experience leaders and laggards,<sup>1</sup> % by quarter



<sup>1</sup>Comparison of total returns to shareholders for publicly traded companies ranking in the top 10 or bottom 10 of Forrester's Customer Experience Performance Index in 2007-09.  
Source: Forrester Customer Experience Performance Index (2007-09); press search





# Begin with Trust

by [Frances X. Frei](#) and [Anne Morriss](#)

From the May-June 2020 Issue

**Harvard  
Business  
Review**



# I servizi self-service sono un'opportunità



Le aziende dalle prestazioni alte, secondo i dati di Benchmark, sono il 76% più propense a offrire servizi self-service

# I servizi self-service sono un'opportunità **sprecata.**



Meno del 30% delle aziende offre servizi self-service, chat, messaggistica sui social e nelle app, bot o community di utenti

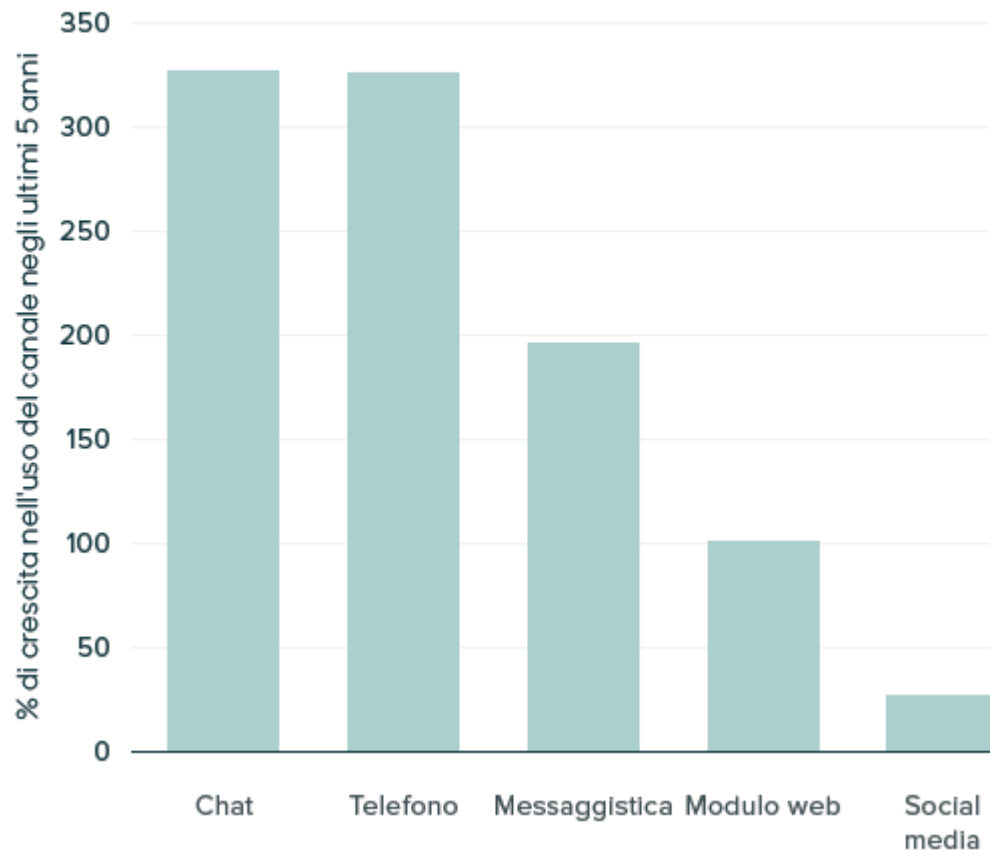
- Metà dei clienti sceglie i canali in base alla rapidità di risposta che desiderano
- Il 40% dei clienti sceglie un canale in base alla complessità del problema

*Fonte: Report Zendesk sulle tendenze dell'esperienza clienti 2020*

Il numero di aziende che adottano un approccio omnicanale è aumentato di sei volte negli ultimi cinque anni

*Fonte: Report Zendesk sulle tendenze dell'esperienza clienti 2020*

## Uso del canale nel tempo



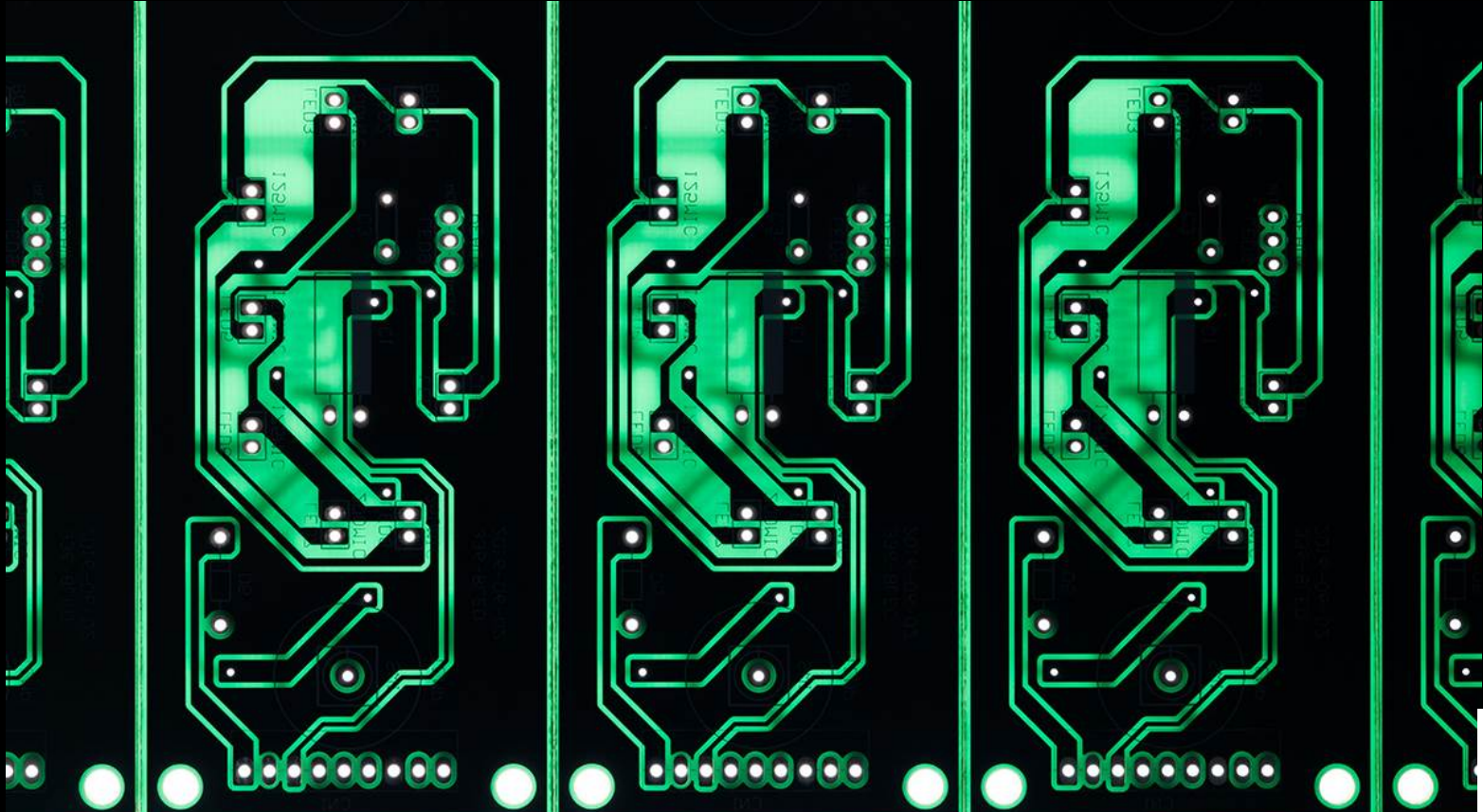


**Immersi nelle esperienze  
delle quali ci nutriamo  
prestiamo sempre meno  
attenzione ai canali  
attraverso i quali ne  
fruiamo.**

*Gian Carlo Mocci*



# Before Automating Your Company's Processes, Find Ways to Improve Them






“Without data  
you’re just  
another person  
with an opinion.”

- W. Edwards Deming,  
Data Scientist

## Without An Opinion, You're Just Another Person With Data



Milo Jones and Philippe Silberzahn Former Contributor   
Leadership



**GRAZIE!**

**AICEX**  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
CUSTOMER EXPERIENCE