

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

Persone e clienti

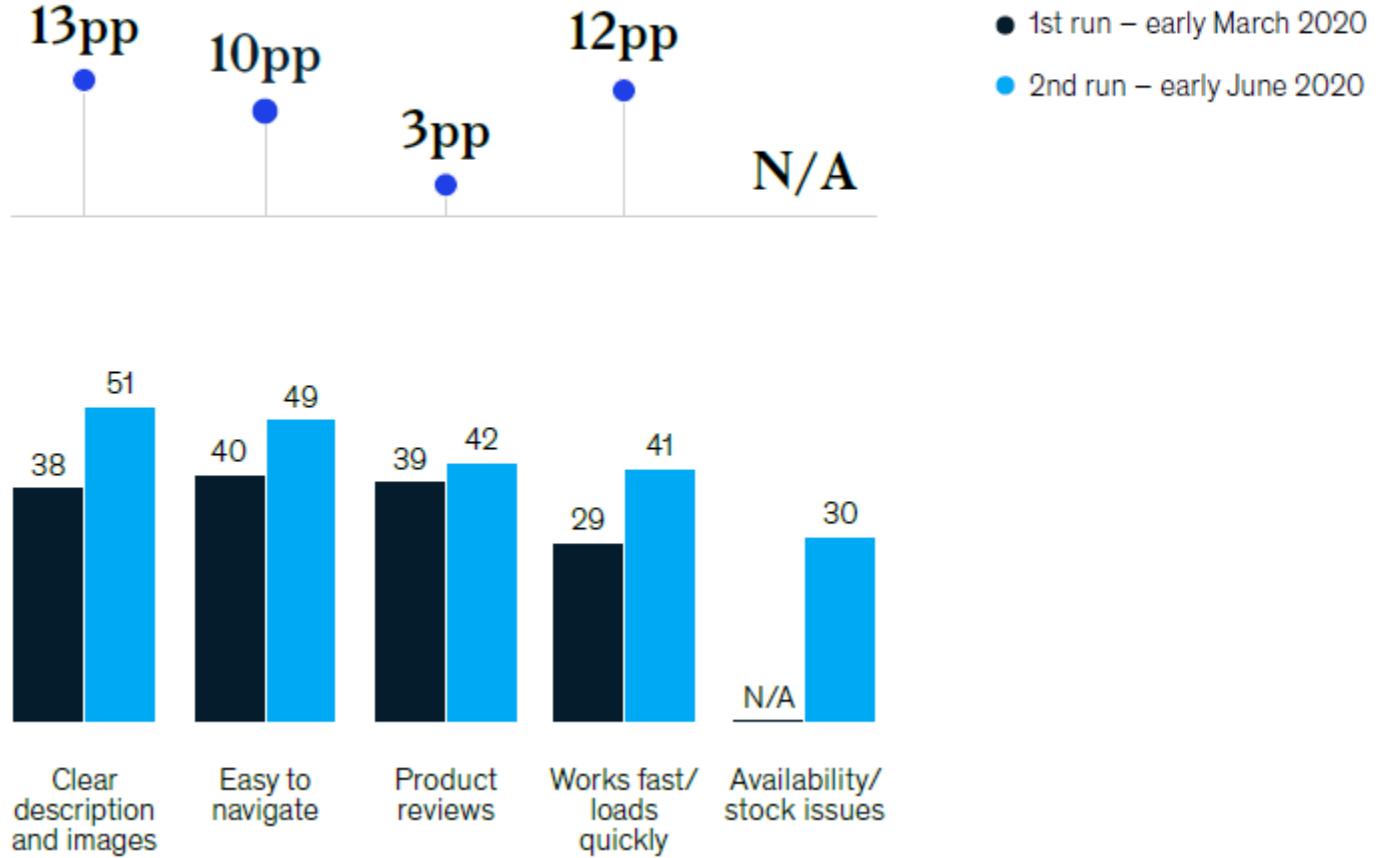
- 1st run – early March 2020
- 2nd run – early June 2020

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

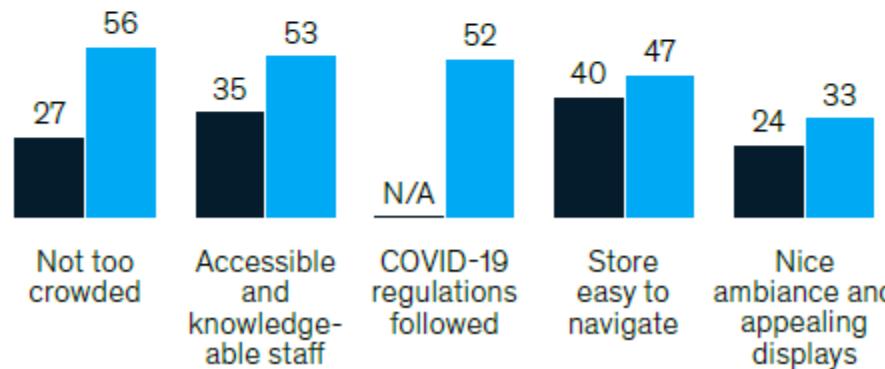
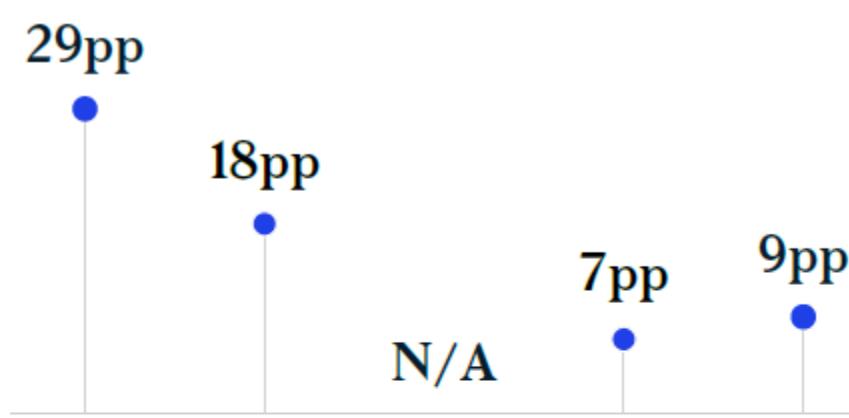
The new era for customer experience.



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



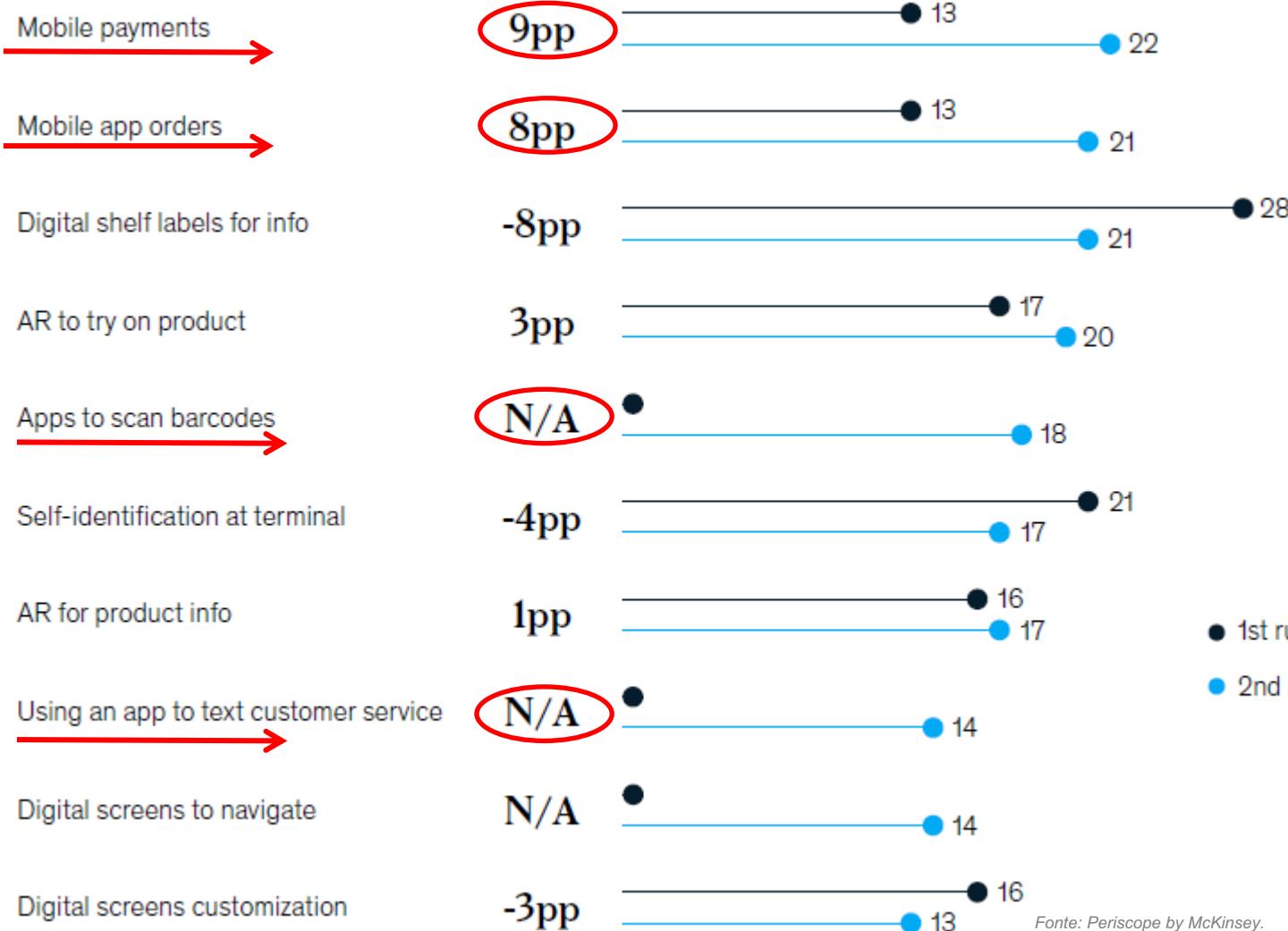
Great online browsing experience



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

Great in-store browsing experience

Interesse nell'omnichannel

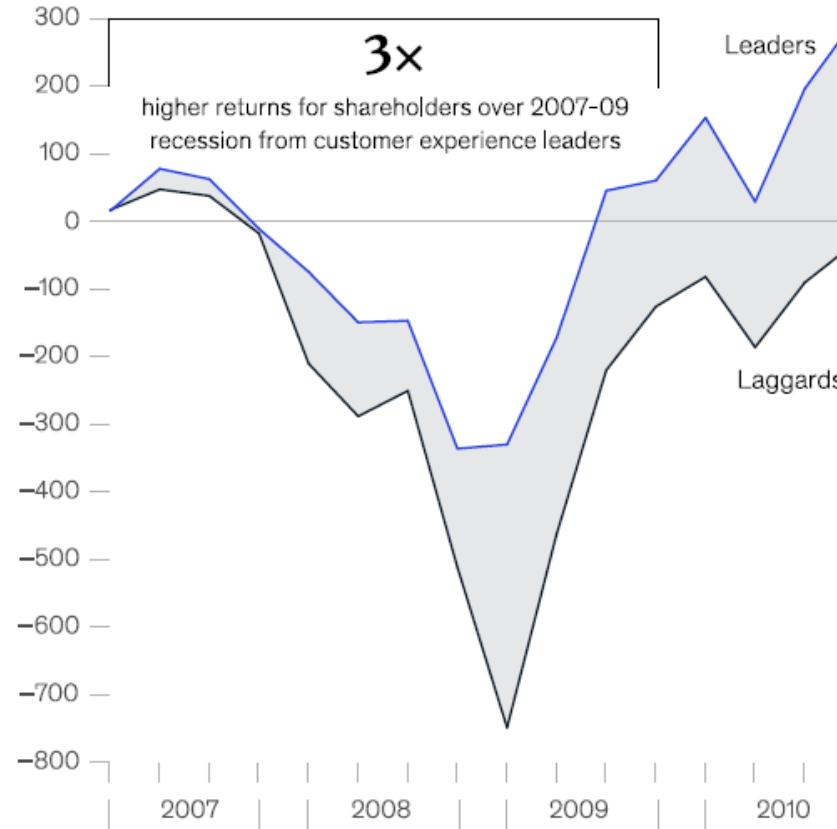


Fonte: Periscope by McKinsey.

Retail reimaged: 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,¹ % by quarter



¹Comparison 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

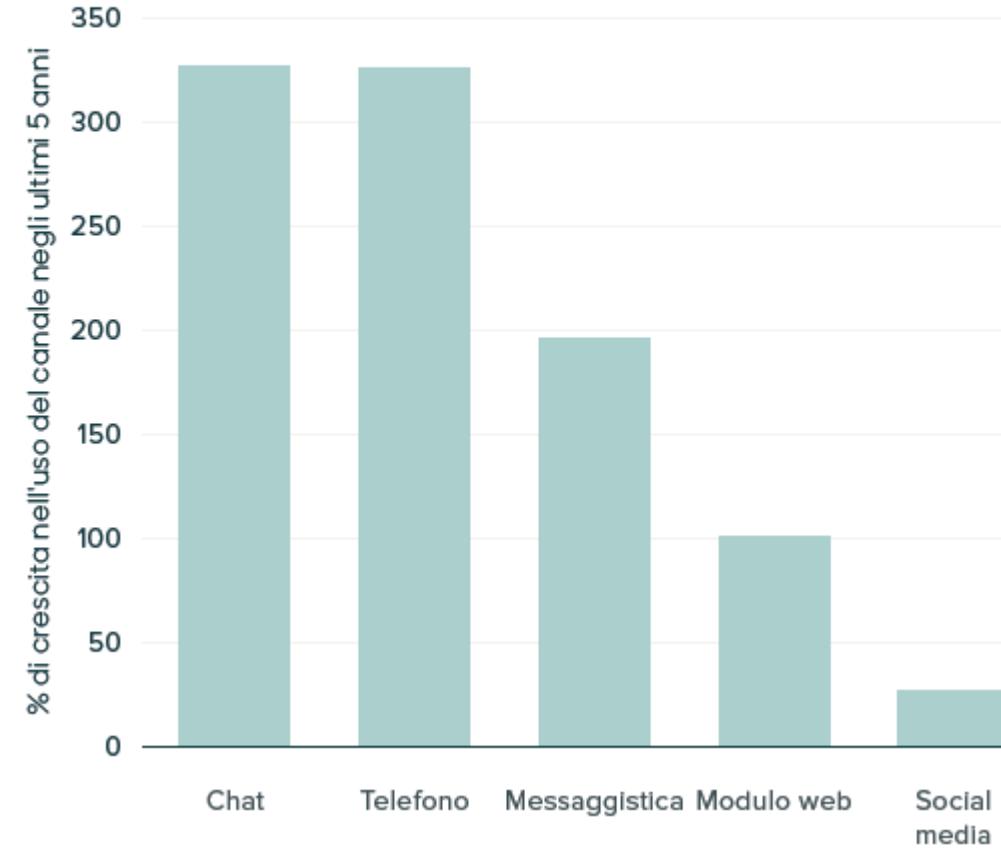
canali e clienti

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

canali e aziende

Uso del canale nel tempo



Fonte: Report Zendesk sulle tendenze dell'esperienza clienti 2020



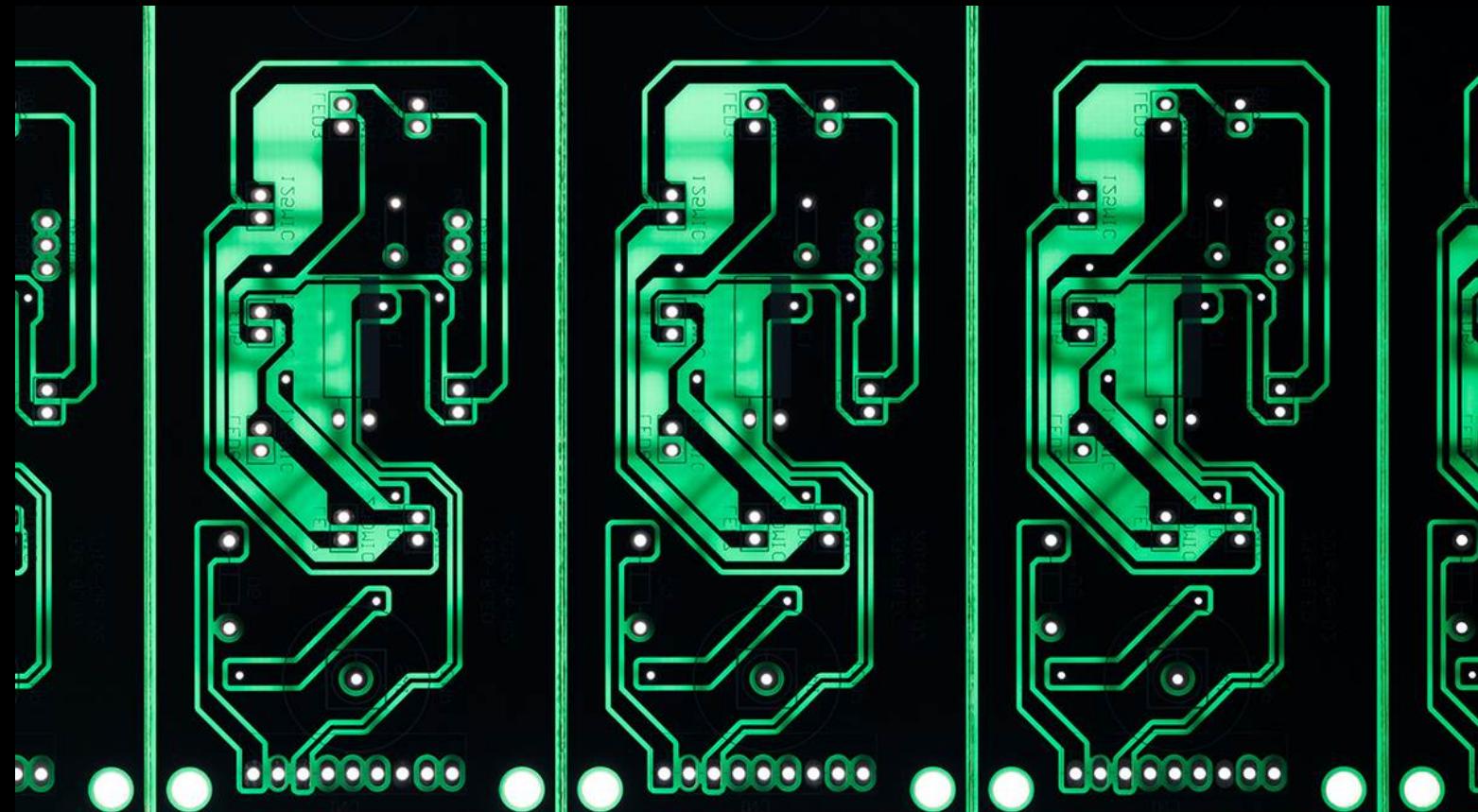
viviamo nell'epoca della messaggistica

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

Gian Carlo Mocci

costruire esperienze e non canali

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

Prima: dati, più che opinioni

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



Milo Jones and Philippe Silberzahn Former Contributor ⓘ
Leadership

Oggi: opinioni, più che dati



GRAZIE!

AICEX
ASSOCIAZIONE ITALIANA
CUSTOMER EXPERIENCE