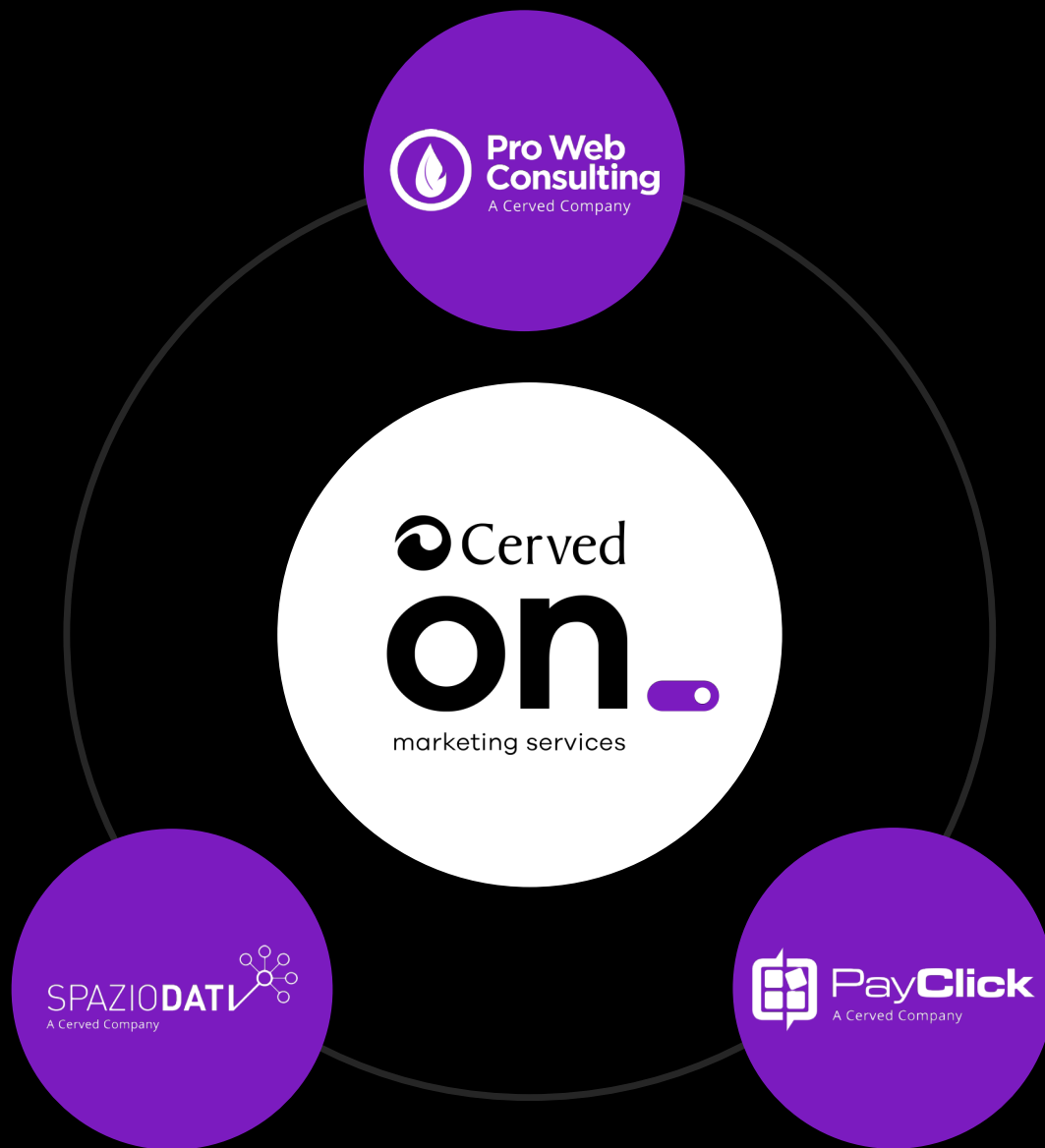


CX TRANSFORMATION

Tra approccio metodologico e
cambiamento di mindset

Giuseppe Ripa
Head Of UX & Service Design



210 +
professionisti

6
Sedi in Italia

200
settori presidiati

2.300 +
storie di successo

L'IMPORTANZA DELLA CX

**Per l'84% dei consumatori
l'esperienza è importante
quanto i prodotti e i servizi offerti.**

”

Fonte: **Salesforce State of The Connected Customer 2019**

Studiare la Customer Journey

È sufficiente?



**Trascuriamo quanto
l'**efficacia** della soluzione
e il **successo** nell'implementarla
richieda *qualcosa in più*.**



**Non devi chiedere a me,
non è un tema di mia competenza**

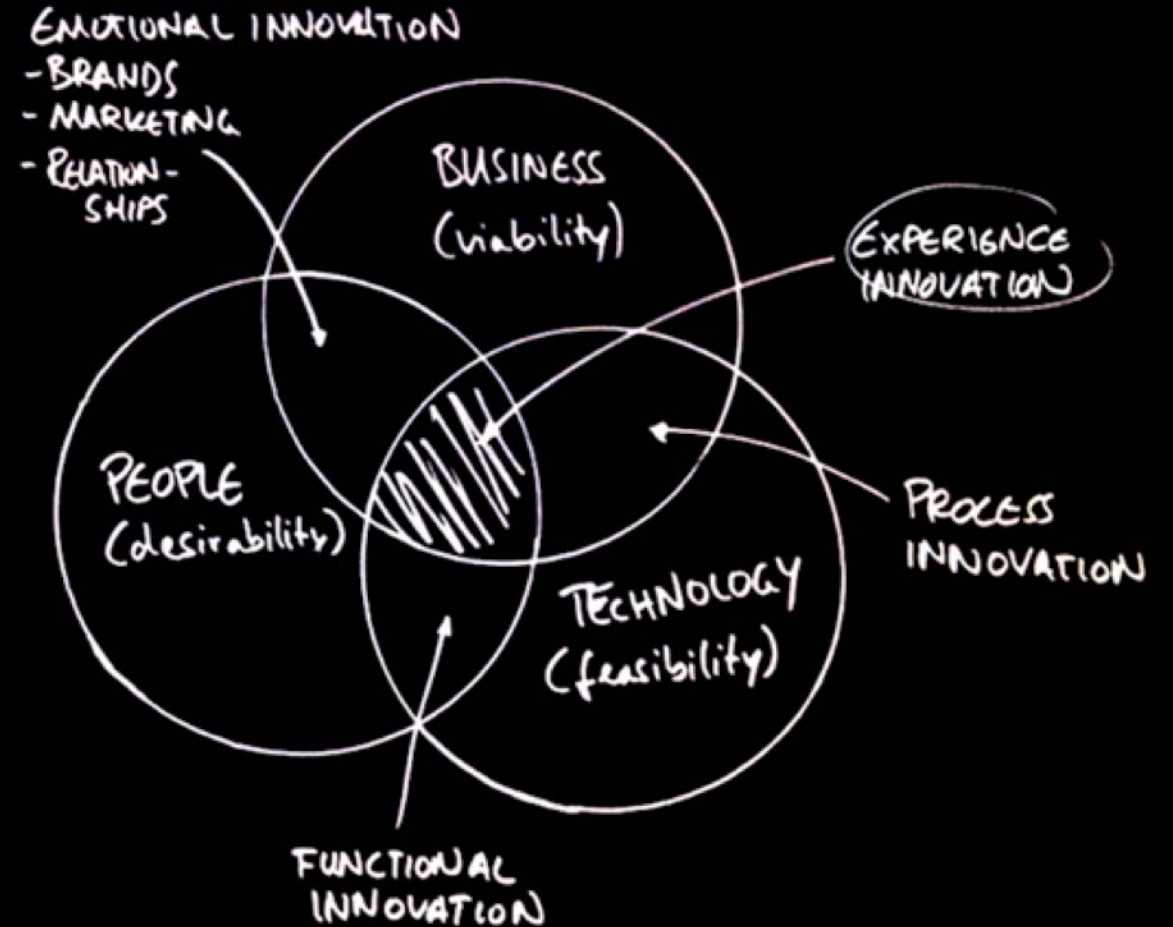
”

Customer eXperience Transformation

Employee eXperience Transformation

**Design
Thinking + Agile**

Design Thinking

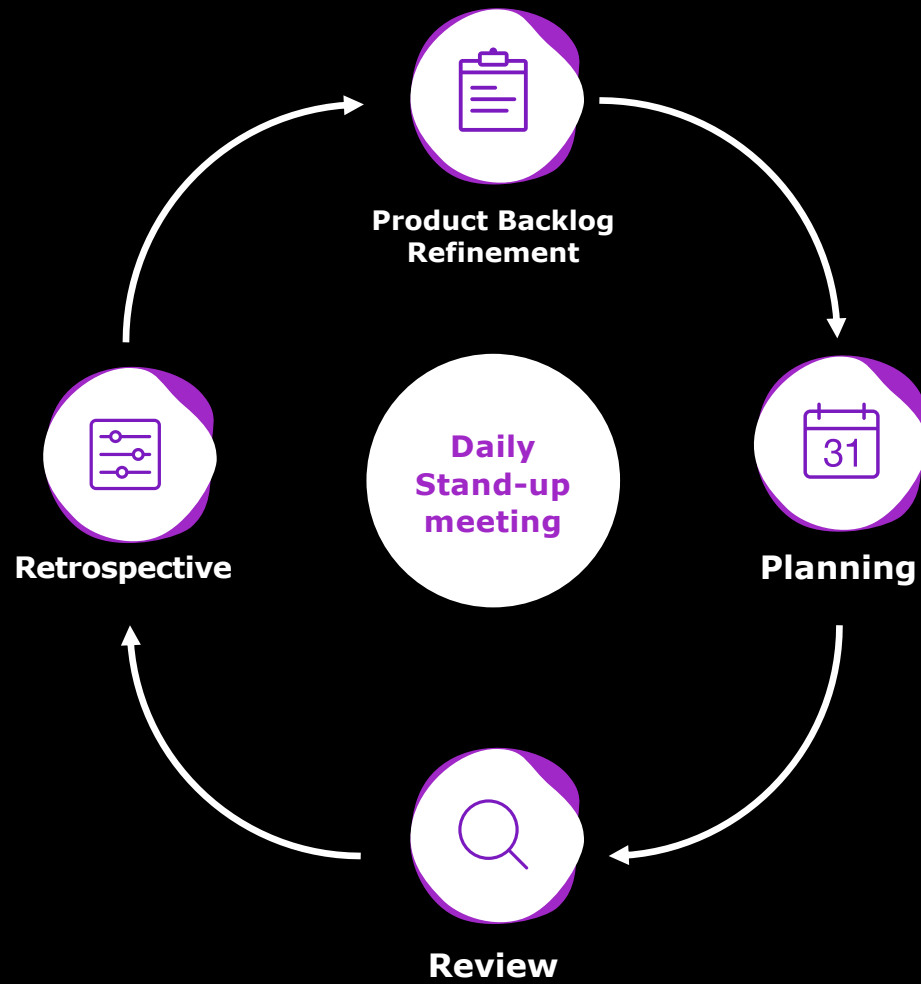


**Design
Thinking + Agile**



Agile

COACHING



Agile

DISCIPLINA

Design Thinking
Visualizzazione
Agile
Coaching

Metodo
Comprensione
Disciplina
Mindset

EXPERIENCE

Thank you _

Giuseppe Ripa_

HEAD OF UX & SERVICE DESIGN

 www.linkedin.com/in/giusepperipa/

 giuseppe.ripa@cerved.com

