
PwC Italia è main sponsor di Rethink! Service Design Stories.

Milano, Maggio 2020 - PwC Italia è lieta di annunciare l'accordo come main sponsor di Rethink! Service Design Stories, il primo festival in Italia dedicato al design dei servizi e all'innovazione promosso da POLI.design e dalla Service Innovation Academy di POLI.design in collaborazione con Fuorisalone, con una edizione speciale in formato digitale.

Tra gli speaker provenienti da tutto il mondo, martedì 16 giugno alle ore 18.00, in onda su Fuorisalone.tv, intervengono **Tommaso Nervegna**, Experience Design Lead di PwC Italia e **Laura Trivilino**, Service Design Manager di PwC Italia, per parlare di come sia importante misurare l'esperienza dei clienti per migliorarla e implementarla.

Gli ultimi anni hanno visto il passaggio dall'economia dei Servizi all'**economia dell'Esperienza**, riscrivendo le regole di business: le persone sono alla ricerca di relazioni, interazioni, esperienze sensoriali, razionali ed emozionali (idealmente memorabili) che riescano a creare un valore simbolico e migliorare la qualità della loro vita. In questo contesto, le organizzazioni non producono più solo beni o servizi ma ricordi, da vivere e condividere con gli altri. Per stabilire un solido vantaggio competitivo nel nuovo scenario, le aziende hanno bisogno di ridisegnare la loro offerta (Value Proposition) attorno al Customer Journey.

«Ci troviamo di fronte ad un punto di svolta cruciale: il momento storico dell'ottimizzazione dei processi è finito; le aziende, pubbliche e private, non possono più prescindere da modelli che ne abilitino la crescita e ne allineino le offerte sulla base delle esigenze degli utenti. Anche la scala delle sfide è cambiata, portandoci sempre più spesso a ragionare su temi che attraversano le Industry ed i continenti. Rethink! ci è apparso da subito come un momento imprescindibile di confronto su questi temi, un incontro di saperi e competenze nuovo e prezioso, del quale siamo fieri di essere parte.» dichiara **Massimo Ferriani**, Partner e Experience Consulting Leader di PwC Italia.

All'interno di PwC Italia, l'**Experience Consulting** è un team multidisciplinare che combina l'insieme delle competenze tipiche di una Design Agency con quelle del Management Consulting, per aiutare le aziende a creare modelli di business innovativi e sostenibili, partendo dall'esperienza dell'utente. Attraverso un approccio fondato sul potere della prospettiva e della collaborazione, le aziende stesse vengono coinvolte nella creazione delle esperienze che il prodotto o servizio può offrire, partendo proprio dall'ascolto dei bisogni e delle esigenze (esplicito o inconscio) delle persone.

Per ispirare e favorire la collaborazione, la creatività e la creazione di esperienze, il team Experience Consulting crea, prototipa e testa soluzioni innovative all'interno di spazi chiamati **PwC's Experience Centre**. In Italia si trovano a Milano, in via Tortona 37, e a Roma, presso la sede principale di PwC.

Breve descrizione di PwC

L'obiettivo di PwC è quello di creare fiducia nella società e risolvere problematiche importanti. Siamo un network presente in 158 Paesi con oltre 276.000 professionisti, di cui circa 5.800 in Italia, impegnati a garantire la qualità dei servizi fiscali, legali, di revisione contabile e di consulenza.

Per maggiori informazioni, consultare [questo link](#).