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

Milano, Ottobre 2020 - PwC Italy 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.

Insieme ad esperti sociologi e tecnologi, martedì 6 ottobre alle ore 18.00, in onda su Fuorisalone Meets, intervverrà **Margherita Masciariello**, Senior Digital Experience Designer di PwC Italy, per commentare, da un punto di vista imprenditoriale, i dati emersi da una ricerca qualitativa sul territorio milanese, finalizzata a comprendere come sono cambiati i comportamenti e i bisogni dei cittadini durante e dopo l'emergenza COVID-19.

In questo mutevole contesto e fase estremamente delicata, riscrivere le regole di business, innovare e rimanere flessibili è diventato di vitale importanza. Per stabilire un solido vantaggio competitivo e superare l'incertezza, le aziende dovranno ridisegnare la loro offerta (*Value Proposition*) attorno al *Customer Journey*. Oggi più che mai, le persone sono alla ricerca di relazioni, interazioni, esperienze umane, che riescano a creare un valore simbolico e, di conseguenza, costruire fiducia.

«Le aziende, pubbliche e private, che hanno allineato le loro offerte sulla base delle esigenze degli utenti, sono state quelle meno colpite dalla crisi, rispetto alle aziende che solo recentemente hanno cominciato a pensarci. La crisi ci ha insegnato una lezione importante: mettersi nei panni dei consumatori è fondamentale.» dichiara **Massimo Ferriani**, Partner e Experience Consulting Leader di PwC Italy.

All'interno di PwC Italy, **Experience Consulting** è il team multidisciplinare che, combinando l'insieme delle competenze tipiche di una Design Agency con quelle del Management Consulting, aiuta le aziende a creare modelli di business innovativi e sostenibili, partendo proprio 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 dall'ascolto dei bisogni e delle esigenze (esplicithe o inconsce) delle persone. PwC Italy ha inoltre sviluppato, di recente, un framework di valutazione dinamico e personalizzato che evidenzia le misure le correlazioni tra *Customer Experience* e *Employee Experience*, raccomandando azioni concrete e favorendo una visione chiara dei risultati aziendali e progettuali.

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](#).