

Personas e Progetti di Digitalizzazione in GSE

La ristorazione negli anni prima del digitale



La ristorazione negli anni del social e del digitale



Troviamo le differenze!

—

prima del digitale



negli anni del social e del digitale



Alcuni “effetti collaterali” del digitale

Dismayed by a series of negative online reviews citing long wait times, an anonymous restaurant manager in East Midtown Manhattan searched the restaurant's archives for answers. ...compared two sets of surveillance footage 2004 and 2014.

- Over a decade the average time for food preparation remained constant
- The average time a customer sat before placing an order increased by almost 200% (from 8 to 21 minutes)
- The average time customers spent with food on table increased by 20 minutes
- An almost doubling of the average total meal time (from 1h 5 minutes to 1h 55 minutes in 2014)
- Food being sent back to the kitchen for being “too cold”
- The average dinner service time increased

....from an experience design perspective, the impact of mobile phones on in- restaurants dining represents a dramatic shift in the way patrons use their time, how they orient their bodies, and even the speed at which they eat their meals.

Tratto da Digital Proxemics, how technologies shapes the ways we move - John A. McArthur

Alcune considerazioni

- La digitalizzazione ha conseguenze visibili e alcune non visibili (immediatamente)
- Le Pubbliche Amministrazioni (PA) devono interpretare al meglio la digital transformation (come i privati)
- Un utente che si interfaccia con la PA si aspetta risposte come da servizi come Amazon, Booking ect...
- L'impatto dell'avvento del digitale per la PA è molto più importante perché ... si deve (anche) cambiare il paradigma.
- Avviare un rapido processo di digitalizzazione dei processi di business (back and front end)

Individuazione delle Personas per il GSE

Dialogo diretto con i principali interlocutori del GSE



Studi professionali

Circa 50.000 operatori sono registrati nell'area clienti come studi professionali



Pubblica Amministrazione

Circa 9.000 operatori registrati nell'area clienti come PA



Privati

Circa 680.000 operatori sono registrati nell'area clienti come «domestici»



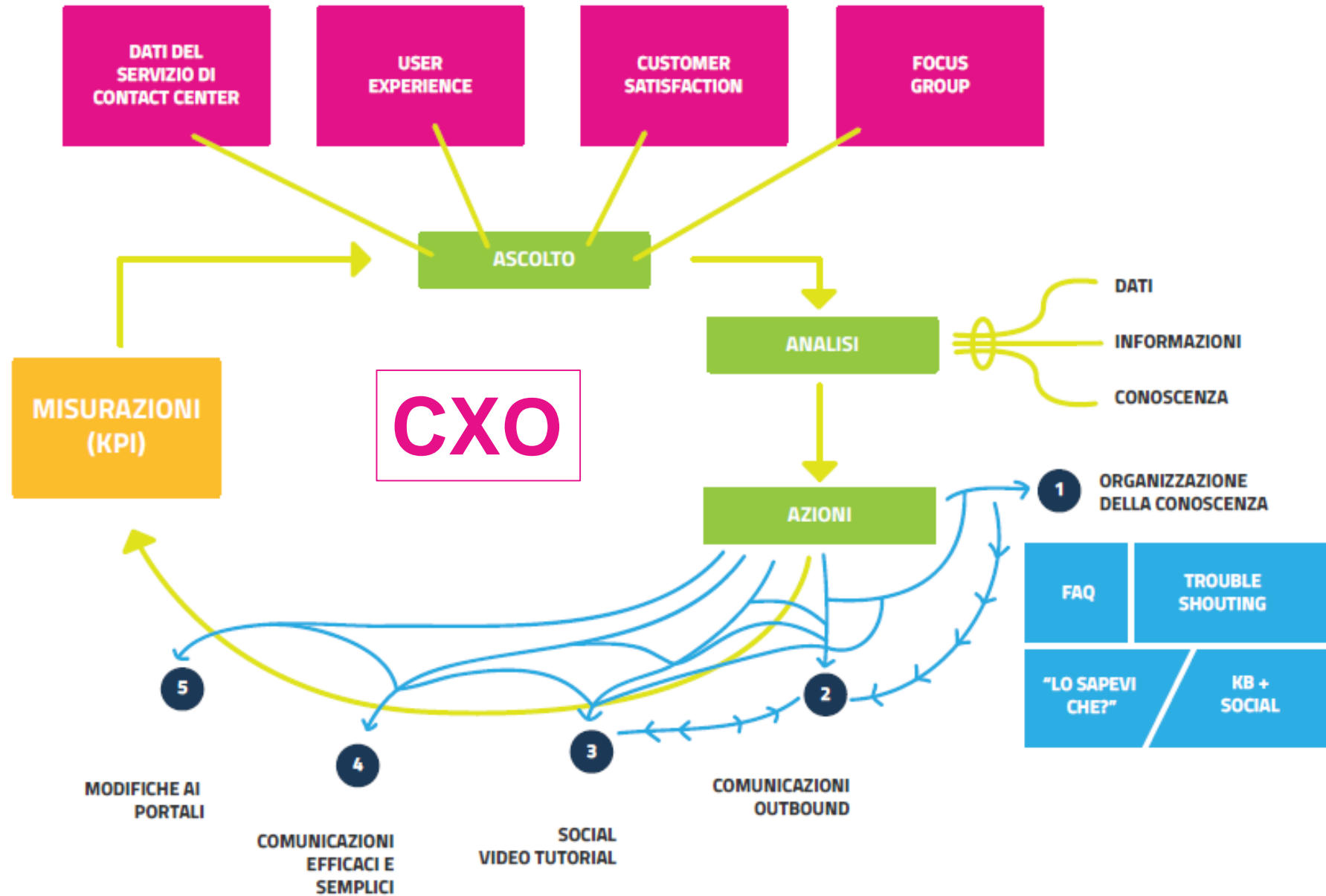
Imprese

Circa 138.000 operatori sono registrati nell'area clienti come imprese

Il modello operativo sviluppato

AAA+M

Il modello operativo del customer care GSE



Google: GSE supporto

