

# M&G - L'analisi integrata dell'esperienza con i servizi di investimento

## In brief

Esplorare l'esperienza con i prodotti di investimento di tutti gli attori coinvolti

## Chi è M&G Investments

*È un'azienda di risparmio e di investimenti britannica che opera da oltre 170 anni. Oggi è leader a livello globale nell'offerta di fondi di investimento e di gestione patrimoniale e assicurativa con l'obiettivo di costruire esperienze efficaci per i per diversi tipi di clienti.*

## About UtLab

*UtLab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione human centered coinvolgendo persone, processi e servizi. UtLab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.*

Il case study illustra come **UtLab** ha affiancato **M&G Investments** – società leader nel settore finanziario – nell'attività di esplorazione dell'esperienza di tutti gli attori coinvolti nell'offerta e nei processi di investimento.

## Il nostro coinvolgimento con i differenti attori dell'esperienza

La selezione, l'offerta e la relazione con il cliente nell'ambito finanziario dei fondi di investimento rappresenta un percorso complesso e delicato con differenti attori al suo interno.

L'obiettivo della ricerca è stato quello di comprendere i comportamenti, le motivazioni e i bisogni di ognuno di loro per ricostruire lo scenario dell'offerta.

Sono state condotte sette interviste di gruppo con il supporto di materiali di stimolo, che hanno coinvolto 15 clienti privati, 13 private banker e 10 consulenti finanziari e sette interviste in remoto con manager di clienti istituzionali, banche e assicurazioni.

La molteplicità di attori ha permesso di inquadrare la customer journey attraverso i differenti punti di vista immaginando proposte di intervento in alcuni momenti di matter del servizio.

La ricerca è stata presentata e raccontata attraverso le parole dei protagonisti della ricerca sintetizzati in 4 personas e 3 customer journey map e una opportunity map, elaborate in italiano e in inglese.