

# CX Talk

## Passion For Customers 2025

**27 Marzo 2025**



# Welcome

Come realizzare un prodotto  
ascoltando l'utente



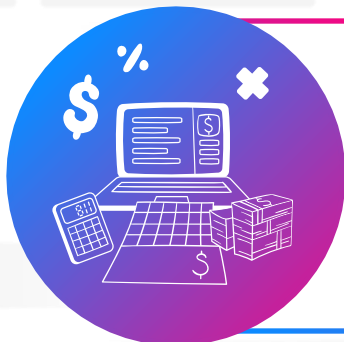
# UAM Pillars



**TAP AND PAY**



**COMPLEMENTARY  
PAYMENT**



**UNIVERSAL API**



## Obiettivi

Vogliamo rafforzare il nostro posizionamento nel mercato dei benefit e dei pagamenti digitali, competendo anche con player del mondo banking.

# CX Talk | Passion For Customers 2025

**Product Discovery +  
Product Delivery**



## Product Discovery

La prima fase del progetto in cui si definisce il **concept**, la direzione da seguire nella fase di delivery

### Obiettivo

Intercettare **criticità** e **opportunità** e strutturare e migliorare le **user journey**.



## Product Delivery

La seconda fase del progetto è dedicata alla **progettazione nel dettaglio** di tutte le sezioni.

### Obiettivo

Realizzare il progetto nella sua interezza grazie alla **collaborazione** con i **team di sviluppo** e gli **stakeholder interni ed esterni**.



# Abbiamo ascoltato i Merchant

## *La ricerca sul campo*

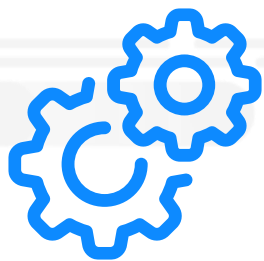
Abbiamo osservato 7 Merchant nei loro locali e fatto un'intervista qualitativa.

## *Analisi e creazione degli insight*

Dall'analisi dei dati abbiamo estratto gli insight che riguardano le abitudini e i rituali dei Merchant mentre utilizzano i nostri prodotti.



## Cosa abbiamo imparato



### Problemi tecnici

Gli attuali problemi tecnici non contribuiscono positivamente alla percezione di affidabilità tecnologica di Edenred.



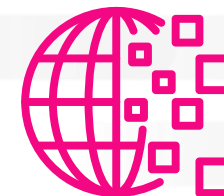
### Privacy

La privacy è critica quando chi utilizza XPOS non è il proprietario o l'amministratore del locale.



### Semplicità

i Merchant chiedono semplicità per massimizzare la velocità in cassa.



### Digital

La maturità digitale dei Merchant e la loro dimensione definiscono il modo preferito per la fatturazione



# Abbiamo lavorato insieme agli stakeholder

## *Integrare gli insight*

Abbiamo analizzato insieme gli insight e raccolto i contributi dei colleghi

## *Generazione di HMW*

Abbiamo lavorato in gruppo e generato insieme nuove opportunità di evoluzione del prodotto per rispondere alle esigenze dei merchant.



## Come potremmo...



### Dare Feedback

Fornire feedback chiari e contestuali al fine di aiutarli nella gestione delle transazioni?



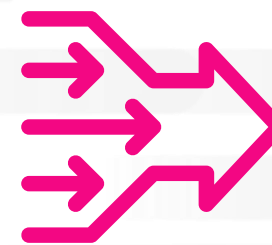
### Educare

Formare i Merchant per introdurli alle nuove funzionalità?



### Personalizzare

Separare e personalizzare l'esperienza dei merchant al fine di rispettare la privacy dei gestori?



### Semplificare

Semplificare l'esperienza di pagamento per permettere al merchant di essere ancora più veloce?



# Abbiamo definito i pillar della nuova app



## Attività

I pillar della nuova App Merchant sono stati alla base per le attività che hanno portato alla definizione del concept:

### Architettura dell'informazione

Abbiamo individuato le aree principali dell'app e tutte le dinamiche di interazione fra le sezioni.

### Concept nuova App Merchant

Abbiamo definito l'idea alla base della nuova esperienza, la direzione in cui vogliamo spingerci.

### User test

Siamo tornati dai merchant per validare la direzione progettuale.



# Concept

## Challenge

La sfida lato Merchant è coniugare la coesistenza fra la nuova esperienza di pagamento contactless e le precedenti modalità accettate.

## Goal

L'obiettivo è unificare l'entry point in modo da semplificare l'interazione e la comunicazione tra merchant e beneficiario.

?

Admin

Bar Gioia

Cambia

Via Giacomo Leopardi 34

Visualizza le convenzioni attive

Paga ora

Transazione manuale

Rimborsa ultima transazione

←

?

Inserisci l'importo da pagare

10,50€

Salta

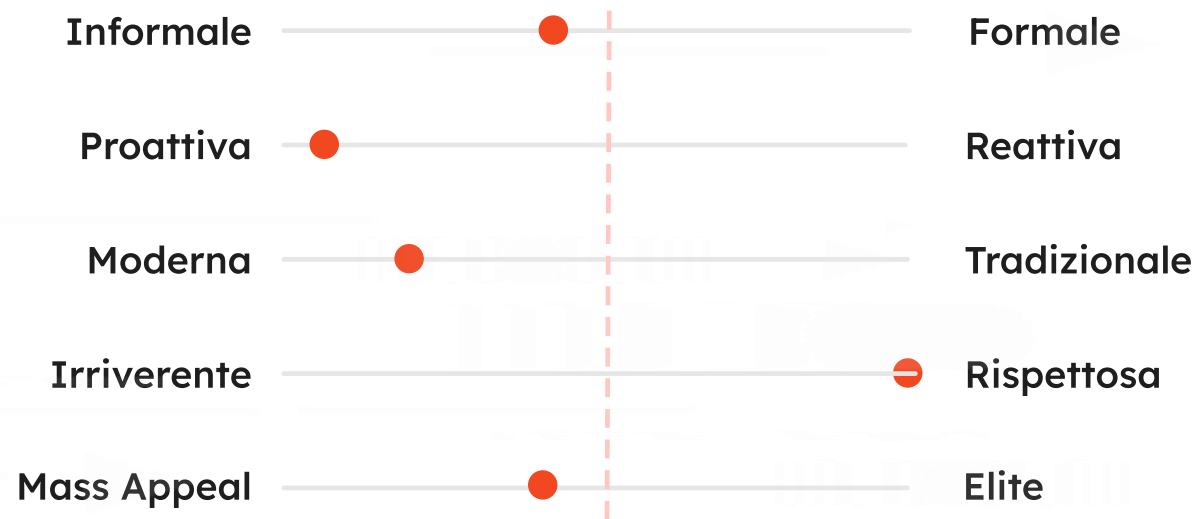
Avanti



# Concept content

Essere il punto di congiunzione tra un partner commerciale e un consulente che aiuta a potenziare la propria attività.

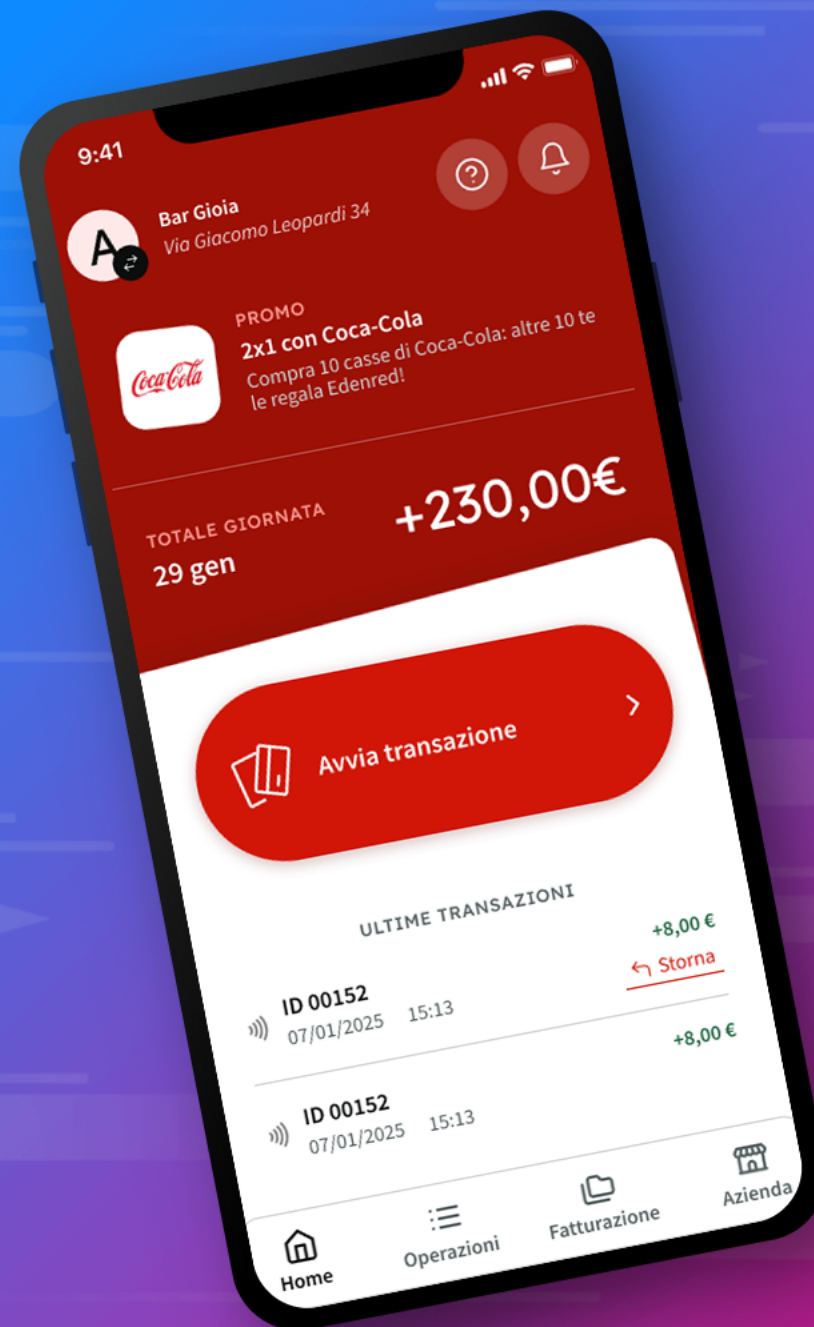
- Esprime un senso di appartenenza.
- Chiaro, veloce e pratico.
- Pensato per essere un B2B2C.
- Parla a dei professionisti.
- Ammette tecnicismi.





# Concept UI

- In questo concept proponiamo un'interfaccia dinamica in grado di adattarsi a diverse esigenze.
- UI minimale che si arricchisce con elementi colorati.
- Sfumature morbide e tipografia pulita per trasmettere chiarezza ai nostri Merchant.





# Fase 2

Come avverrà la delivery

Luca - 10'



## Il Team

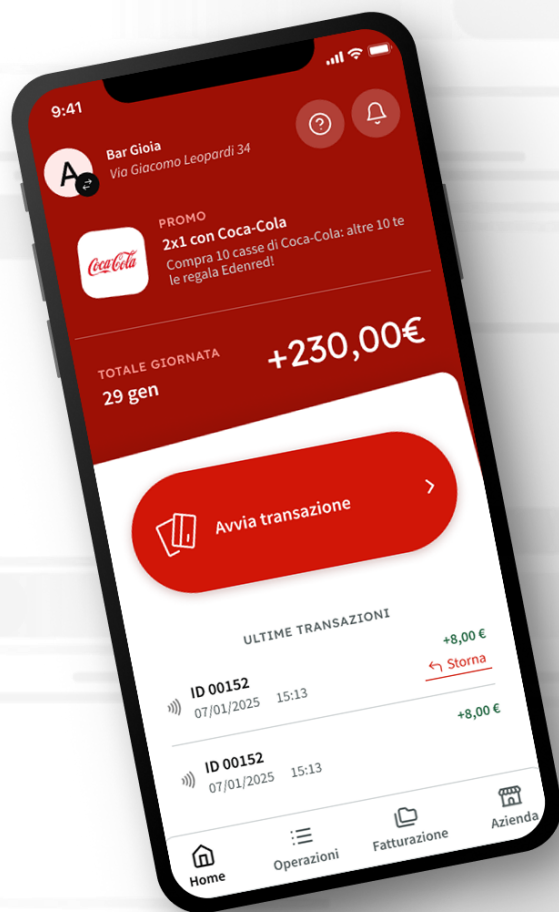
Siamo un Team interfunzionale: le competenze di ciascuno di noi sono complementari e fondamentali per **creare valore**.

- Product Owner
- Scrum Master
- Tech Lead
- Design Experts
- UX Researchers
- Developers
- QA Tester





# Un nuovo Prodotto



## Product Backlog

Progetti / App Multiwallet

### Board UAM-Merchant ...

[Riepilogo](#) [Timeline](#) [Backlog](#) [Sprint attivi](#) [Calendario](#) [Report](#) [Elenco](#)

Q Cerca nel backlog

LT B FS GC I L +4

Versione v

Epic v

Tipo v

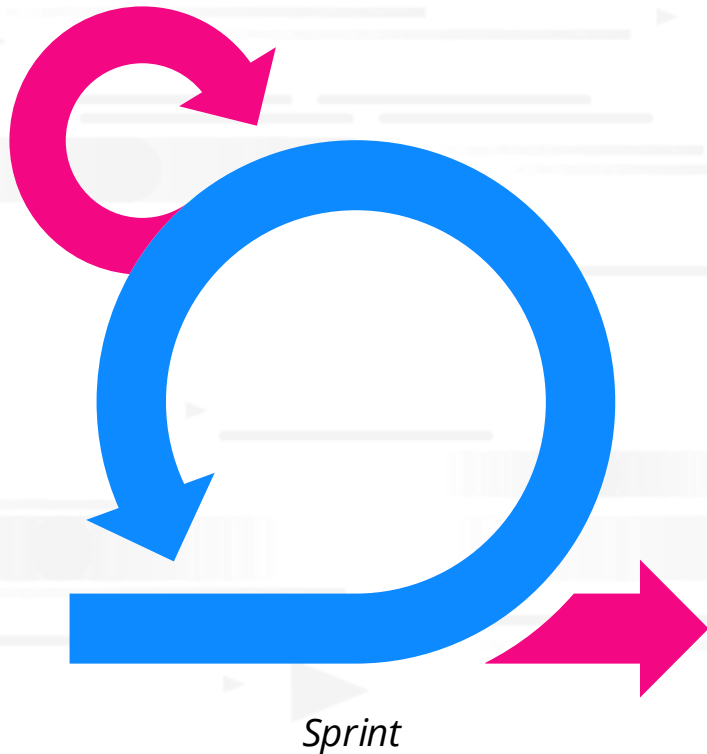
Etichetta v

Filtri rapidi v

|           |                                                                       |                |                |   |  |    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---|--|----|
| AMUW-1692 | [PAX/Android] Integrazione indicatori di posizione swipe carosello    | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 2 |  |    |
| AMUW-1595 | [PAX] Pagamento con carta fisica                                      | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 8 |  |    |
| AMUW-1620 | [PAX] Pagamento con carta fisica (scenario: "multi buono pasto")      | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 6 |  |    |
| AMUW-1625 | [PAX] Modale informativa POS offline                                  | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 2 |  |    |
| AMUW-1437 | SPIKE: Creazione mappatura scenari errori tecnici verificabili        | ESPLORAZIO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1704 | [PAX/Android] Transazione manuale - Codice circuito e numero ca...    | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 2 |  |    |
| AMUW-1705 | [PAX/Android] Transazione manuale - Inserimento PIN carta             | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1709 | [PAX/Android] Transazione manuale - Selezione buoni pasto (scen...    | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1710 | [PAX/Android] Transazione manuale - Selezione prestazione MD (s...    | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1160 | [PAX] Abilitazione antenna NFC - Test dev compatibilità residuali     | [PAX/ANDRO...  | ON HOLD v      | - |  |    |
| AMUW-1540 | [PAX] Pagamento in modalità offline (carta ibrida)                    | [PAX] TRANS... | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1568 | [PAX] Sorno non disponibile (CTA spenta)                              | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | 0 |  |    |
| AMUW-1715 | [Android] Atterraggio errato a seguito di doppio tocco su tasto in... | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1716 | [Android] Doppio tocco su Avvia transazione apre due pagine inse...   | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  |    |
| AMUW-1550 | [Android] Icona di visibilità errata                                  | [PAX/ANDRO...  | DA COMPLETA... | - |  | MF |

E ora?

# Creare valore: l'approccio Agile



## I nostri pilastri:

- Approccio Iterativo e Incrementale
- Collaborazione continua tra team e stakeholder
- Flessibilità e Adattamento
- Focus sul Valore

# Creare valore: l'approccio Agile

Cosa succede durante uno Sprint?



Confronto



Deep dive



Ricerca feedback



Sviluppo e test



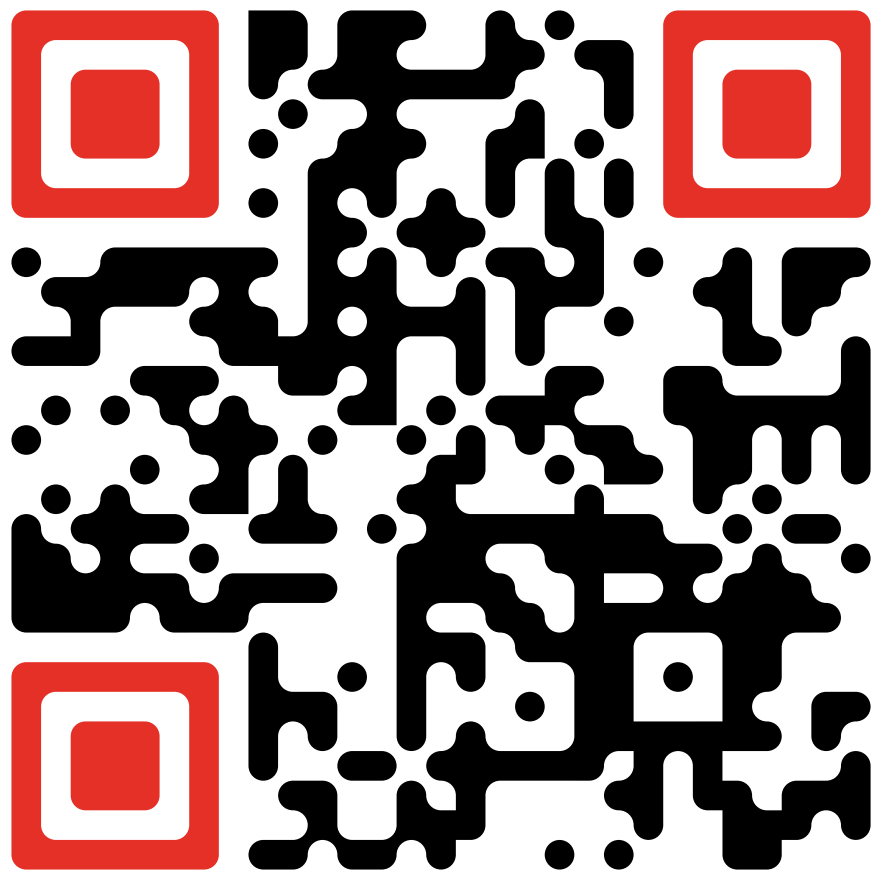
Opportunità



## La nostra Mission

...rendere i nostri  
Merchants orgogliosi  
di collaborare con noi  
e di sceglierci ogni  
giorno!





Ti è piaciuto il primo  
Talk? Dicci la tua!